

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**SARA BRÍGIDA FARIAS FERREIRA**

**O ENCONTRO ENTRE O CONSUMIDOR E O FORNECEDOR: A NECESSIDADE DE  
FORTALECIMENTO DOS PROCONs A PARTIR DOS RESULTADOS DE UMA AÇÃO  
EXTENSIONISTA DA UFPR**

**CURITIBA  
2015**

**SARA BRÍGIDA FARIAS FERREIRA**

**O ENCONTRO ENTRE O CONSUMIDOR E O FORNECEDOR: A NECESSIDADE DE  
FORTALECIMENTO DOS PROCONs A PARTIR DOS RESULTADOS DE UMA AÇÃO  
EXTENSIONISTA DA UFPR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Graduação em Direito, Setor de Ciências  
Jurídicas, da Universidade Federal do Paraná, como  
requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em  
Direito.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Miguel Conrado.

**CURITIBA  
2015**

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

SARA BRÍGIDA FARIAS FERREIRA

O ENCONTRO ENTRE O CONSUMIDOR E O FORNECEDOR: A NECESSIDADE DE FORTALECIMENTO DOS PROCONs A PARTIR DOS RESULTADOS DE UMA AÇÃO EXTENSIONISTA DA UFPR

Trabalho apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel no curso de graduação em Direito, Setor de Ciências Jurídicas, da Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:

---

Prof. Dr. Marcelo Miguel Conrado  
Orientador

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rosalice Fidalgo Pinheiro  
Primeiro membro

---

Prof. Dr. Carlos Joaquim de Oliveira Franco  
Segundo membro

Curitiba, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

*Ao meu filho, razão de minha existência,  
ao meu marido, minha família, e alguns  
amigos do curso.*

## **AGRADECIMENTOS**

*Carinhosamente, agradeço ao meu filho que, mesmo criança, compreende a importância da educação em qualquer fase da vida e, assim, me propiciou motivação para que eu pudesse concluir mais este projeto.*

*Ao meu querido orientador, meu querido mestre, pela valiosa orientação, paciência e inesquecíveis ensinamentos.*

*À equipe do PROCON-PR (Claudia Francisca Silvano, Rafael Mainardi, Camila Cassola Ferreira, Isabela Maciel, João, Fellipe Gomes, Priscila Silva, Mogli, e Ryan Antunes de Sá), pois sem ela eu jamais teria tido condições de trabalhar este assunto em minha monografia.*

*Ao meu esposo, Anderson Ferreira, meu amor, esteve ao meu lado em todos os momentos.*

*Aos meus amigos amados, que só não mencionarei o nome de todos porque não caberá aqui, mas eles sabem quem são.*

*À amiga Juliana M. Geronazzo (BFF que eu amo).*

*À querida mãe, aos meus irmãos, minha cunhada Xênia e meu pai, por terem secado minhas lágrimas desesperadas nos momentos mais difíceis.*

*Ítaca não te iludiu*

*Se a achas pobre.*

*Tu te tornaste sábio, um homem de experiência.*

*E, agora, sabes o que significam*

*Ítacas.*

**Constantino Kabvafis**

## **RESUMO**

Este trabalho visa demonstrar o empenho realizado pelo Projeto de Extensão “A Prática do Direito do Consumidor: Para Além da Sala de Aula”, da UFPR, junto ao PROCON-PR na busca pela condecoração e emprego de políticas acadêmicas que buscam a construção de profissionais humanizados, conscientes e preparados para batalharem pela resolução dos diversos conflitos consumeristas que compõe a sociedade brasileira com atenção voltada às soluções extrajudiciais, como forma de reparar os erros estruturais do mercado de consumo.

Palavras-chave: Consumidor. PROCON. Extensão.

## **ABSTRACT**

This paper claims to demonstrate the commitment undertaken by UFPR's extension project "The Practice of Consumer Law: Beyond the Classroom" with PROCON-PR in the pursuit of distinction and application of academic policies that pursue more humanized professionals, aware and prepared for the battle of resolution of several conflicts in the Brazilian consumerist society, with attention devoted to out-of-court solutions, as a way of repair for the structural errors in the consumer market.

Key-words: Consumer. PROCON. Extension.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>GRÁFICO 1</b> - Pessoas que procuraram o fornecedor antes de formular reclamação junto ao PROCON.....	36
<b>GRÁFICO 2</b> - Meios pelos quais os fornecedores tomaram conhecimento das reclamações formuladas junto ao PROCON .....	36
<b>GRÁFICO 3</b> - Quantos fornecedores que retornaram ao PROCON para solucionar o problema .....	37
<b>GRÁFICO 4</b> - Tempo empenhado pelos consumidores na tentativa de reverter o inconveniente .....	37
<b>GRÁFICO 5</b> - Pessoas que voltariam a adquirir produto novo com o fornecedor .....	38
<b>GRÁFICO 6</b> - Consumidores que já haviam reclamado junto ao PROCON .....	46
<b>GRÁFICO 7</b> - Pessoas que sabiam a diferença entre o PROCON e o Juizado Especial .....	47
<b>GRÁFICO 8</b> - Pessoas que sabiam para onde se direcionar em não havendo acordo junto ao PROCON .....	47
<b>GRÁFICO 9</b> - Pessoas que deixaram de procurar o PROCON pelo baixo valor da reclamação.....	48
<b>GRÁFICO 10</b> - Pessoas que consultaram o Código de Defesa do Consumidor no estabelecimento do fornecedor quando havia dúvida sobre seus direitos .....	48
<b>GRÁFICO 11</b> - Pessoas que conheciam o Cadastro de Defesa do Consumidor junto ao site do PROCON .....	49
<b>GRÁFICO 12</b> - Pessoas que conheciam o endereço eletrônico <www.consumidor.gov.br> .....	49
<b>GRÁFICO 13</b> - Pessoas que contratariam um advogado para acompanhá-las na audiência junto ao PROCON.....	52
<b>GRÁFICO 14</b> - Razões pelas quais as pessoas não contratariam advogado para acompanhá-las na audiência junto ao PROCON .....	53

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 A DEFESA DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>14</b>
2.1 A DEFESA DO CONSUMIDOR COMO INSTRUMENTO DA NOVA REALIDADE CONSUMERISTA .....	14
2.2 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR.....	18
2.3 OS PROCONS E O ACESSO À JUSTIÇA .....	24
<b>3 O DIREITO CONSUMIDOR NA PRÁTICA – PARA ALÉM DA SALA DE AULA .....</b>	<b>32</b>
3.1 EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA .....	32
3.2 PESQUISA ACADÊMICA.....	34
3.3 O VALOR DO TEMPO HUMANO E A ESPERA PELA SOLUÇÃO DO PROBLEMA .....	35
3.4 CONSUMIDORES E O CONHECIMENTO DOS INSTRUMENTOS DE DEFESA..	44
3.5 A AUSÊNCIA DE REPRESENTAÇÃO DE UM ADVOGADO.....	49
<b>4 A NECESSIDADE DE COMPACTAR A AÇÃO CIVIL PÚBLICA E DE FORTALECER DOS PROCONS .....</b>	<b>54</b>
4.1 FORTALECIMENTO DAS DEFESAS DOS CONSUMIDORES .....	54
4.2 DIREITOS COLETIVOS .....	63
4.3 AÇÕES CIVIS PÚBLICAS.....	64
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>74</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>76</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Devotar-se aos direitos do consumidor é devotar-se aos direitos mais modernos, pois correspondem à comunidade contemporânea onde todos os seus membros são consumidores. Estas figuras frágeis consomem não apenas produtos e serviços indispensáveis, mas, também, por meio do consumo, realizam suas aspirações e constroem suas identidades e personalidades. Essa pessoa que é vulnerável, juridicamente, economicamente e tecnicamente, precisa de proteção.

O primeiro sistema brasileiro de proteção do consumidor originou-se há pouco tempo com a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, apresentando o direito do consumidor como direito fundamental da pessoa humana. Instituído em data posterior, o Código de Defesa do Consumidor é uma das leis mais primorosas da época atual. É um código sucinto, porém com grande efetividade devido às várias proteções - direito material e tutelas administrativa, processual e penal.

O art. 1º do CDC elucida que o “ código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social”, ou seja, trata-se de uma norma que se sobrepõe às demais. Não possui caráter facultativo, sendo impositiva. Diz respeito a um direito privado diferenciado que precisa da manifestação enérgica do Estado, já que todas as pessoas são consumidoras. Tal proteção é dicotômica, podendo ser aplicada ao âmbito individual e no plano difuso.

Há uma grande separação entre consumidor e fornecedor. Os contratos são anti-humanos, pois contrata-se por meio de equipamentos tecnológicos, como caixas eletrônicos ou lojas virtuais. Tal distância agrava a vulnerabilidade já existente, rogando por interferência estatal para intermediar essa relação.

Consome-se cada vez mais e por meio de contratações muito velozes, ampliam-se as necessidades sob um marketing que provoca e hostiliza, produtos e serviços tornam-se superados em curto prazo de tempo e busca-se posição social através do consumismo. Diante dessa conjuntura, o objeto de análise, no primeiro capítulo, será a necessidade de defesa do consumidor como polo mais fraco da relação de consumo. Estudar-se-á a vulnerabilidade, disposta no art. 4º, inciso I, do CDC, de quem adquire

produtos ou serviços na condição de destinatário final. A proteção do mais fraco na relação consumerista surge da constatação de um sujeito fragilizado que necessita ser amparado. Parte-se sempre da premissa de que todo consumidor é vulnerável, sendo esta a base que deu origem à construção do CDC.

Adiante, se verificará a importância dos PROCONs para o acesso à justiça. O Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor desempenha um papel social importantíssimo ao prestar orientação aos consumidores em suas reclamações, conscientizar a população sobre seus direitos e vigiar o funcionamento das relações de consumo. Sua atuação não se limita à resolução de conflitos individuais na esfera extrajudicial, ou seja, pode buscar a solução para situações presentes em uma coletividade, por meio de ações civis públicas.

No segundo capítulo, se verá a atuação do projeto extensão universitária coordenado pelo Professor Doutor Marcelo Miguel Conrado em parceria com o PROCON-PR. Em tal experiência, realizou-se uma pesquisa acadêmica com 123 consumidores que aguardavam a realização da audiência de conciliação nas dependências do órgão supracitado. Serão apresentados gráficos e, a partir dos dados coletados, se refletirá sobre a importância do tempo humano em face de uma civilização que o possui de forma escassa. Tal lapso temporal é vastamente consumido devido ao mau atendimento dos fornecedores diante das solicitações de seus clientes.

Na sequência, se preocupará com a qualidade da informação que o cidadão recebe sobre os seus direitos. Tal conhecimento é um valioso instrumento de prevenção e pressão contra abusos nas contratações.

Posteriormente, serão analisadas as dificuldades que envolvem o acesso ao judiciário, que se torna uma necessidade nos casos em que as vias extrajudiciais não obtenham a resolução pretendida. Em caso de carência de recursos financeiros para arcar com a contratação de um advogado, o consumidor direciona-se à Defensoria Pública que, por sua vez, encontra-se desestruturada. Concentrando-se em tal debilidade, o fornecedor persiste em suas arbitrariedades motivado pela certeza da não punição.

O terceiro e último capítulo lidará com as soluções para o combate à falta de respeito ao CDC. Contratações idênticas e em massa podem gerar danos na mesma

proporção. Dessa maneira, há uma avalanche de ações judiciais individuais que são uma das consequências da carência de uma política empresarial sustentável. Tais problemas coletivos podem ser solucionados de maneira comunitária para que se garanta segurança jurídica e desafogamento do judiciário. Infelizmente, o quadro atual demonstra que essa solução carece de aprimoramento. Sincronicamente, defenderá que o fortalecimento dos PROCONs cooperaria em grande proporção para a dominação do caráter predatório dos fornecedores.

## 2 A DEFESA DO CONSUMIDOR

### 2.1 A DEFESA DO CONSUMIDOR COMO INSTRUMENTO DA NOVA REALIDADE CONSUMERISTA

Indispensáveis à pessoa humana, os direitos fundamentais garantem uma existência digna, igualitária e livre. Além de serem reconhecidos, é preciso que sejam concretizados pelo Estado.

Os direitos individuais estiveram presentes em todas as Constituições brasileiras. A “inviolabilidade dos Direitos Cíveis e Políticos dos Cidadãos Brasileiros, que tem por base a liberdade, a segurança individual e a propriedade”<sup>1</sup> era garantida na Carta de 1824; a de 1891 assegurava a “brazileiros e a estrangeiros residentes no paiz a inviolabilidade dos direitos concernentes à liberdade, à segurança individual e à propriedade”<sup>2</sup>; em 1934, após a Constituição alemã de Weimar, a ordem econômica e diversos direitos sociais incorporaram a Constituição. Em 1937, houve um retrocesso quando a carta deste ano declarava estado de emergência em todo país, suspendendo diversas garantias, sendo revogado apenas em 1945, e, no ano seguinte, a próxima Constituição destinou o título IV à declaração dos direitos. As Constituições de 1967 e 1969 mantiveram os direitos fundamentais, mas, em 1988, houve inovação com a “Constituição Cidadã” que dispôs sobre os direitos fundamentais antes de devotar-se ao próprio Estado.

O direito do consumidor está adentrado na terceira geração de direitos fundamentais, juntamente com o meio ambiente, rememorando a Revolução Francesa como direito da fraternidade, previsto no Art. 5º, XXXII, da Constituição Federal<sup>3</sup>, e, por ser cláusula pétrea, somente são praticáveis alterações para provento do consumidor.

---

<sup>1</sup> BRASIL. Carta de Lei de 25 de março de 1824. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao24.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao24.htm)>. Acesso em: 11.nov.2015.

<sup>2</sup> BRASIL. Constituição Da República Dos Estados Unidos Do Brasil (de 24 De fevereiro de 1891). Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao91.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao91.htm)>. Acesso em: 11.nov.2015.

<sup>3</sup> Art. 5º, XXXII, CF: O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Conforme ensina Jorge Mosset Iturraspe, “a pessoa humana é o eixo ou o centro das preocupações do Direito atual, tanto do público como do privado”.<sup>4</sup>

No art. 170, V, da CF<sup>5</sup>, o direito do consumidor é apontado como princípio da ordem econômica, e, ao versar a respeito, estende-se à livre iniciativa, que é o poder que o consumidor desfruta quando, por exemplo, realiza um contrato de adesão sem a necessidade de conferência prévia por parte de um órgão específico. Porém, mesmo diante da autonomia concedida, é necessário que a livre iniciativa seja harmonizável ao amparo ao consumidor.

Para analisar o direito consumerista brasileiro, deve-se retroceder à Revolução Industrial, quando o aumento da população nos grandes centros urbanos resultou na ampliação da procura por novos produtos e por novos serviços, que, por conseguinte, germinou um novo modo de produção: eis que surge a produção em série. Nesse período, ideias de organização social e poder concedem espaço ao liberalismo, acreditando-se que a liberdade do indivíduo frente a sua atitude está diretamente relacionada ao desenvolvimento social.<sup>6</sup> A solidificação desta evolução histórica consolida-se no período após a Segunda Guerra Mundial, quando a sociedade vai de encontro à revolução tecnológica, ajustando-se perfeitamente nessa sociedade de consumo pelo funcionalismo proporcionado por maquinários designados a confeccionarem um maior número de produtos.

Congênito ao homem moderno, o direito de consumidor flui do direito subjetivo natural decorrente da propriedade, traduzindo-se em liberdade privada econômica. O direito de consumir é próprio do capitalismo, em um contexto pós-moderno em que o homem não cobiça simplesmente bens primordiais e subsistência, mas, sim, promover completude a sua vida.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> MOSSET ITURRASPE, Jorge. “Violación de la confiabilidad em el negocio de la información comercial”, in Weigarten, Célia e Ghersi, Carlos Alberto (Diretores). Daños – Globalización, Estado, Economía. Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, 2000, p.9.

<sup>5</sup> Art. 170, CF: A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V: defesa do consumidor. Arrumar isso

<sup>6</sup> SAAD, Eduardo Gabriel. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: Lei n. 8.078, de 11.9.90. 3.ed. São Paulo: LTr. 1998. p. 28

<sup>7</sup> BARBOSA, Livia. Sociedade de Consumo. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2008. p. 12.

No momento presente, vive-se a era da informatização no contexto de globalização. A sociedade atual é industrializada, consumista, massificada, dinâmica e de tráfego jurídico em massa.<sup>8</sup> Em decorrência da não disposição sobre os bens de produção, o consumidor subordina-se ao poder de quem os detém. Nesse contexto, a elaboração da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990<sup>9</sup>, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, teve a presença medular e revolucionária no transcurso da percepção do povo brasileiro sobre a própria cidadania.

Nunca é tarde para recordar que o Código Civil de 1916 trazia o prevalecimento da autonomia da vontade das partes contratantes como lei, seguindo o princípio da *pacta sunt servanda*, e com a vinda do Código Civil de 2002 (Lei nº 10.406/02), os Princípios da Liberdade Contratual e da Autonomia da vontade, ao serem limitados pela interferência estatal, passaram a observar os princípios de ordem pública, ou seja, os contratos são influenciados pelo dirigismo contratual.

O novo sistema jurídico não possui um caráter arbitrário<sup>10</sup>, ainda que disponibilize uma soma de direitos aos mais insuficientes. A comprovação dessa afirmação também se encontra na existência do Princípio da Conservação dos Contratos de Consumo, o qual possui extrema importância nas relações de consumo. Segundo o CDC, em seu artigo 51, § 2º<sup>11</sup>, é possível infirmar uma cláusula contratual abusiva para que o contrato em vigor seja mantido. Tal fundamento localiza-se implicitamente no artigo 6º, inciso 5º, CDC<sup>12</sup>, ao narrar a alternativa de remodelar cláusulas contratuais desproporcionais e fartamente gravosas.

A verificação de cláusula excessivamente onerosa não se confunde à teoria da imprevisão. Tal teoria admite a revisão contratual quando há imprevisibilidade do acontecimento.<sup>13</sup> A teoria presente no art. 6º, inciso 5º, é a teoria do rompimento da base

---

<sup>8</sup> VIOLA, Rafael. O papel da responsabilidade civil na tutela coletiva. In: Gustavo Tepedino; Luiz Edson Fachin. (Org.). Diálogos Sobre Direito Civil. v.2. 1. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007. p. 383.

<sup>9</sup> Código de Defesa do Consumidor.

<sup>10</sup> DINIZ, Maria Helena. Conflitos de normas. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 1996. p. 9.

<sup>11</sup> “Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: [...] § 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.”

<sup>12</sup> “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.”

<sup>13</sup> DINIZ, Maria Helena. Código Civil anotado. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 1633.



objetiva do negócio jurídico. Nesse caso, a previsibilidade não é importante, mas sim a situação de onerosidade em excesso. Portanto, é o raciocínio mais benéfico ao consumidor.

É necessário que ocorra a promoção de uma análise adequada da lei, e, para isso, é precípua valer-se do chamado diálogo das fontes<sup>14</sup>. Se faz necessário o abandono da interpretação literal da lei dando-lhe características contextuais constitucionais.

Como ensina Cláudia Lima Marques:

A ética normativa do CDC foi dada: harmonia, boa-fé e equilíbrio nas relações de consumo. A relação entre consumidores e fornecedores não deve ser uma luta, mas sim um momento de cooperação para alcançar o útil e o necessário em uma sociedade em constante e rápida evolução. Boa-fé é sempre pensar no outro, um pensar reflexivo. Liberdade, é sempre a liberdade do outro, do mais fraco, do não igual, liberdade é o caminho da verdadeira igualdade, igualdade dos desiguais. Equilíbrio é o ponto do meio, ponto de encontro, aquele que permite a realização de expectativas de ambos os parceiros.<sup>15</sup>

O Código de índole social foi legislado com o intuito de represar essa nova realidade e obstar a desigualdade entre as partes contratantes<sup>16</sup>, aflorando uma legislação incumbida em asseverar o respeito às relações de consumo diante das novas situações decorrentes do desenvolvimento.<sup>17</sup>

Os contratos de adesão<sup>18</sup> e as relações em massa transfiguraram as relações desequilibrando-as. Através do estabelecimento de normas de padronização e da

<sup>14</sup> MARQUES, Cláudia Lima. O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Cláudia Lima (Coord.). Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p. 17-66. Editora Revista dos Tribunais, 2012.

<sup>15</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Direitos básicos do consumidor na sociedade pós-moderna de serviços; o aparecimento de um sujeito novo e a realização de seus direitos. Revista do Direito do Consumidor. v. 35. 2000. p. 62.

<sup>16</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 8.

<sup>17</sup> ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 3.

<sup>18</sup> “Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

utilização de um vocabulário complexo, tais contratos oferecem obstáculos às contestações, uma vez que o contratante dificilmente assimila com clareza as condições impostas, oportunizando abusos por parte dos fornecedores.<sup>19</sup>

Segundo Sônia Maria Vieira de Mello:

(...) são aqueles nos quais não há bilateralidade na negociação. O fornecedor apresenta o contrato de compra e venda, transporte e seguros, telefone, energia elétrica, locação ou serviços, já pré-redigido, sendo que o consumidor ou adere às cláusulas já estipuladas unilateralmente, ou não contrata o cutir as regras contratuais, não lhe cabe a negociação. Em tempo, a observação de que Contrato de Adesão não é sinônimo de Contrato de Relação de Consumo, pois há contratos de adesão que não se enquadram em relações de consumo, mas sim comerciais, como por exemplo, aqueles contratos firmados entre as distribuidoras de combustível com os postos de gasolina; ou ainda entre as distribuidoras de bebidas e as revendedoras.<sup>20</sup>

Diante da nova realidade consumerista, a inclusão do consumidor como único agente econômico no rol de direitos fundamentais do art. 5º da Constituição Federal não é mais discutida devido a sua vulnerabilidade na contratação. Cláudia Lima Marques sustenta que “trata-se de uma necessária concretização do Princípio da Igualdade, de tratamento desigual aos desiguais, da procura de uma igualdade material e momentânea para um sujeito com direitos diferentes, sujeito vulnerável, mais fraco”.<sup>21</sup>

## 2.2 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

---

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado). ”

<sup>19</sup> GOMES, Marcelo Kokke. Responsabilidade civil dano e defesa do consumidor. Belo Horizonte: Del Rey, 2001. p. 167.

<sup>20</sup> MELLO, Sônia Maria Vieira de. O direito do consumidor na era da globalização: a descoberta da cidadania. Rio de Janeiro: Renovar, 1998. p. 111.

<sup>21</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 83.

A relação de consumo é um fato inerente à vida em sociedade e representa o ponto crucial de qualquer análise a respeito do Código de Defesa do Consumidor. Através deste estudo, é possível definir quando a lei protetiva da relação de consumo incidirá defendendo a parte mais frágil dessa relação jurídica: o consumidor. Concomitantemente, torna-se imprescindível compreender como é formada a relação consumerista, a qual é norteadada pelos artigos 2º e 3º do CDC, os quais apresentam os conceitos de consumidor e fornecedor.<sup>22</sup> Quem adquire o produto ou o serviço para si próprio, sem retransmitir a cadeia de consumo, é intitulado consumidor<sup>23</sup>; quem oferece o produto ou o serviço, de forma não-eventual e com finalidade econômica, utilizado pelo consumidor, chama-se fornecedor.<sup>24</sup>

O fornecedor, sendo ele pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, pública ou privada, deve ser subserviente às normas de consumo que emergem do CDC, incumbido de executá-las em suas relações sem esquivar-se, visto que se trata de uma norma ampla que atinge toda a coletividade, a fim de nivelar as relações que despontam indistintamente díspares. O consumidor é sempre a parte vulnerável da relação de consumo, sendo hipossuficiente ou não. Do miserável ao trilionário, todos os consumidores são vulneráveis devido a sua indefensabilidade fática e técnica, pois é desconhecedor e ignorante frente a um profissional sistematizado em cadeia de fornecimento de serviços ou produtos.

O artigo 4º do CDC<sup>25</sup> faz referência ao Princípio da Vulnerabilidade e, por meio dele, é possível reconhecer a circunstância que deu origem ao Código de Defesa do

---

<sup>22</sup> “Art. 2º, CDC: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo;

Art. 3º, CDC: Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. ”

<sup>23</sup> FILOMENO, José Geraldo de Brito et al. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. Rev. Atual. Ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 34.

<sup>24</sup> ALMEIDA, João Batista de. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003.

<sup>25</sup> “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo. ”

Consumidor, o qual assenta a relação de acesso à justiça e à capacidade do consumidor em escudar-se.<sup>26</sup>

Para Paulo Valério Dal Pai Moraes, a vulnerabilidade é definida como “o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade daquele ou daqueles sujeitos mais fracos na relação de consumo”.<sup>27</sup>

Os vínculos consumeristas são orientados por princípios que se encontram incorporados ao CDC e especificados em alguns artigos; outros não se apresentam exibidos no Código, porém são igualmente valorosos. Progressivamente, os princípios, de acordo com as normas do direito e da justiça, têm conquistado destaque diante das leis. Isso passa a ser realidade com regularidade para o CDC, pois trata-se de uma lei principiológica<sup>28</sup> e isso simboliza que carrega em si uma sequência de princípios que certificam devidos direitos aos consumidores e forçam obrigações e deveres aos fornecedores.

Em alguns países, como a França, há um código que rege as relações de consumo, mas não defende o consumidor de modo específico como o brasileiro. Essa defesa, por vezes, incomoda o fornecedor, já que não se trata da sua própria tutela, uma vez que a proteção se concentra em um sujeito específico<sup>29</sup>.

Alguns autores catalogam a vulnerabilidade em espécies, sendo três delas consideradas principais por incidirem em toda relação de consumo: técnica, jurídica e econômica.<sup>30</sup>

A fragilidade técnica é identificada a partir do momento em que não é possível dominar a criação e o desenvolvimento de produtos ou de serviços proporcionados, sendo o consumidor iludido com facilidade<sup>31</sup>. Do ponto de vista técnico, todos os clientes são frágeis. Um homem rico, como o empresário e apresentador Silvio Santos, não possui

---

<sup>26</sup> TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual. - Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2012. p. 29

<sup>27</sup> MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade. 2ª Ed. Porto Alegre: Síntese, p. 96, 2001.

<sup>28</sup> TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual. - Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2012. p. 23

<sup>29</sup> MARQUES, Cláudia Lima Marques. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 3ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 53, 1988.

<sup>30</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 3 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1998. p. 142.

<sup>31</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor. 3ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, p. 105, 1998.

controle técnico dos alimentos que consome, consumiu e consumirá. Apesar do seu alto poder aquisitivo, não possui domínio tecnológico capaz de compreender os métodos de produção e a composição dos produtos.

A indefensabilidade jurídica é comum a todos. Isso significa que a compreensão jurídica das contratações, como contratos de adesão ou contratos verbais, não são integralmente compreendidas. Uma pessoa não possui domínio de todas as contratações consumeristas realizadas durante a vida; não participou da elaboração dos contratos de fornecimento de energia, de água ou de telefonia, e nem mesmo saberia identificar uma cláusula abusiva.

Importante, também, ressaltar que existem contratações executadas através de contato telefônico ou virtual, além de existirem casos em que algumas empresas não possuem sede nos territórios em que ofertam serviços, e, por vezes, o usuário possui contato apenas com os empregados terceirizados – o que atravança o relacionamento cliente - empresa.

Conclui o jurista Filomeno:

Merece destaque, contudo, olhar a Lei nº 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, como cristalização do “olhar do outro”, estabelecer uma via de mão dupla, reconhecer direitos e deveres, estabelecer a corresponsabilidade entre os principais protagonistas das relações de consumo. A voz do consumidor passa a ter respaldo, um lastro jurídico até então inexistente do ponto de vista organizacional.<sup>32</sup>

Como novo sujeito de direitos identificado na Constituição Federal de 1988, o consumidor deve desfrutar da liberdade em suas escolhas, considerando que as regras protetivas as quais ele acredita serão implementadas. Seria adequado que todos soubessem como colocar em atividade os seus direitos, porém, independentemente da perspectiva de quem os averigua, a legislação não pode ser mitigada. O infortúnio encontra-se quando o fornecedor se esquia do desagravo, sabido que os preceitos se aplicam de modo uniforme na plenitude do palco comunitário. Quem fornece não é constrangido a introduzir-se no mercado, infiltra-se livremente pretendendo o lucro, e, ao

---

<sup>32</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Organizador. Tutela administrativa do consumidor: atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2015. p. 28

ingressar, encontra-se submetido às regras consumeristas. Caso não esteja disposto a reduzir-se à obediência às normas, o mais oportuno seria desvencilhar-se do mercado para explorar atividades que não configurem relações de consumo, porém, esse ideal nem sempre ocorre, sendo um infortúnio atrelado a diversos cenários. De modo infeliz, pessoas buscam dirimir normas constituindo subterfúgios maliciosos.

A fraqueza dos consumidores perante os fornecedores é elucidada por Bonatto:

O consumidor, no mundo moderno, foi obrigado a estar submisso aos fornecedores de produtos ou de serviços, como única forma de satisfazer suas necessidades básicas, ingressando, assim, em uma posição de dominante frente 'as imposições de falta de qualidade, de carência de informação, de inexistência de conhecimento específicos e outras, impostas pelo dominador fornecedor, o qual tem compromisso, na maioria das vezes, com o lucro e continuidade da sua atividade.<sup>33</sup>

De acordo com o IBGE,<sup>34</sup> o Censo 2010 apurou que existiam 190.732.694 pessoas em todo o Brasil. Atualmente, segundo o Conselho Federal da OAB,<sup>35</sup> existem 870.213 advogados devidamente regulares e recadastrados. Consta-se que poucos são aqueles que conhecem o sistema jurídico, e, em contrapartida, exorbitante é a diferença entre aqueles que adquiriram conhecimento sobre as normas. A partir dessa premissa, presume-se que quem adquire produto ou serviço pode não ter, por exemplo, a faculdade de diferir políticas de marketing de observância às leis.

A insciência propicia um ambiente relapso ao fornecedor, que tem como imposição a responsabilidade pelas consequências resultantes da sua atividade, até as negativas, decorrente de uma meta protetiva prescrita pelo sistema jurídico, com o propósito de dar ao cidadão o progresso à sua vida consumerista e evitando a ruína do parceiro contratual de boa-fé. Em muitos casos, a própria política empresarial seria capaz de solucionar a falha satisfazendo e fidelizando o cliente.

---

<sup>33</sup> BONATTO, Cláudio. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos, Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001, p.30.

<sup>34</sup> Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>> Acesso em: 15.mai.2015.

<sup>35</sup> Disponível em <<http://www.oab.org.br/institucionalconselhofederal/quadroadvogados>> Acesso em: 15.mai.2015.

Segundo Cláudia Lima Marques, “a boa-fé é o princípio máximo orientador do CDC”<sup>36</sup>. A boa-fé subjetiva, oriunda do direito civil, averigua os propósitos intrínsecos do sujeito de direito, como, por exemplo, a ciência ou não de um dos cônjuges sobre o casamento do outro em um cenário de casamento putativo. No caso da boa-fé objetiva, são observados aspectos extrínsecos como as regras de comportamento<sup>37</sup> que se dão, por exemplo, pela veiculação de informações corretas em um anúncio publicitário.

Um consumidor incauto é um consumidor ludibriado e o nicho que o mercado de consumo ambiciona. Segundo o Art. 3º da CF, “construir uma sociedade livre, justa e solidária” integram objetivos fundamentais da República, e diante da insuficiência de justiça, fez-se necessário a elaboração de um sistema protetivo dos mais fracos na sociedade de consumo, caso contrário, sem a existência do CDC, o consumidor arcaria com um ônus desproporcional àquele suportado pelo fornecedor.

Cláudia Lima Marques bem situa que:

Trata-se de uma necessária concretização do Princípio da Igualdade, de tratamento desigual aos desiguais, da procura de uma igualdade material e momentânea para um sujeito com direitos diferentes, sujeito vulnerável, mais fraco. Criar uma lei especial e assegurar direitos subjetivos para este sujeito vulnerável são instrumentos de Igualdade, de ação positiva do Estado-legislador, a guiar a ação do Estado-executivo e do Estado-juiz.<sup>38</sup>

O lojista tenta captar clientes cativando-os devido as concorrências das sociedades empresárias. Após isso, em virtude de falhas decorrentes da compra do produto ou da contratação do serviço, o comprador não é mais bem quisto, devendo a irregularidade ser sanada. Caso não existam mais possibilidades de saná-las diretamente com o fornecedor, serão aplicáveis as penas impostas ao provedor que pratica de modo abusivo condutas condenadas pelo CDC, sujeitando-o a amargar um problema que abarcará as vias judiciais. O fato do consumidor ser visto sempre como parte vulnerável não significa que o CDC será retalhado dando ao consumidor a mais ampla, irretocável

<sup>36</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais. 4 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002. p. 671.

<sup>37</sup> SCHREIBER, Anderson. Direitos da Personalidade. 2. ed. - São Paulo: Atlas, 2013. p.146.

<sup>38</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Sobre a necessidade de “ações afirmativas” em contratos de planos de saúde e de planos funerários frente ao consumidor idoso. SARLET, Ingo Wolfgang (Organizador). Constituição, direitos fundamentais e direito privado. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003. p. 189.

e plena proteção. A proteção lhe é garantida, mas as regras que emergem do Código devem ser analisadas com a finalidade de não serem extrapolados os limites impostos pela própria legislação. Porém, mesmo diante das armas disponíveis contra insolências, muitas empresas continuam afrontando a imposição da legislação e tornando-se reincidentes em práticas lesivas.

### 2.3 OS PROCONs E O ACESSO À JUSTIÇA

Desde o advento da Lei 8.078 de 1990, o corpo social foi extraordinariamente favorecido com os avanços em distintos seguimentos consumeristas, como no setor bancário, de telefonia, dos planos de saúde e tantos outros. Antes da sua criação, o consumidor que adquirisse produto com defeito imploraria ao vendedor para que a troca fosse realizada, então, a disposição surgiu para modificar os fatos. De um modo geral, não era sabido que existiam direitos dos consumidores. Atualmente, dificilmente um gerente de loja contestará os direitos de seus clientes, porém, tristemente, nesses anos que se passaram, os consumidores não foram tão zelados. Ainda há a carência de um encargo maior do Estado e da iniciativa privada que propague com mais produtividade a educação para o consumo. Foram 25 anos marcados por muitos conflitos, discussões e ações judiciais, portanto, o âmago ainda deve ser a solução dos problemas e o exame para determinar o que fornecedor tem feito para moldar-se ao Código.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor conta com a força de variados protagonistas com robustez institucional específica, independência e competências individualizadas como os PROCONs, Ministério Público, Defensoria Pública, Juizados Especiais e entidades civis.

Uma incrível atuação do judiciário nos últimos anos foi através dos juizados especiais de relação de consumo, mesmo através do juizado especial cível, pois havia uma busca sufocada de cidadãos que não desfrutavam de acesso à justiça pela dificuldade de custear um advogado ou pela complexidade em mover um processo em uma vara comum, portanto, hoje, a avalanche de ações no juizado exprime cidadania.



Nesta mesma direção, o Ministério Público atuou como protetor do cidadão através das ações civis públicas.

Mesmo diante de tanto progresso, subsistem lacunas a serem preenchidas em virtude dos novos hábitos de consumo, além de persistir a relutância por parte da representação empresarial para que existam retrocessos. Um exemplo de involução ocorreu quando a Lei 10.962/04, que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor, admitiu a utilização de etiqueta individual com o preço em cada mercadoria e o recurso contra esta disposição foi acatado, tornando a prática desnecessária.<sup>39</sup> As adversidades contemporâneas, como o contrato eletrônico e o superendividamento, ainda representam lapsos a serem ocupados.

Segundo Rodolfo de Camargo Mancuso, o mandamento constitucional legitima entes públicos para a tutela dos interesses consumeristas<sup>40</sup>. Essa determinação para que o Estado determine critérios de salvaguarda do consumidor, destina-se a elucidar demarcações da imoderação e das disposições censuráveis que transgridem os direitos fundamentais dos consumidores, assim como mira a vigilância do funcionamento privado nas relações de consumo. Consequentemente, a propagação das relações entre fornecedores, produtores e compradores, ocasionou a gênese de canais especializados no apoio ao consumidor, ou seja, atualmente, é viável realizar reclamações junto ao fornecedor que possua vias abertas para tanto, ou junto aos órgãos correlacionados que possuam legitimidade para elucidar incompatibilidades nas relações de consumo.

A marcha consumerista possui origem americana que influenciou as atividades praticadas por órgãos localizados em diversos países<sup>41</sup> e, simultaneamente, chegando ao Brasil. Em solo brasileiro, a atuação das donas de casa do Estado de Minas Gerais, que se dedicavam inicialmente à pesquisa de preços e à exigência de um bom atendimento, foi reconhecida como um influente movimento social atual, a Associação das Donas de Casa. Voltado a tais influências, na década de 70, fundou-se o Sistema

---

<sup>39</sup> REsp 813.626/MG, Rel. Min. Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 4/11/2009.

<sup>40</sup> MANCUSO, Rodolfo de Camargo. "O Município enquanto co-legitimado para a tutela dos interesses difusos." in: Revista Processo. n° 48, 1987. pp. 45-63.

<sup>41</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Organizador. Tutela administrativa do consumidor: atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência. Elisete Rodrigues Miyazaki e Maria Inês Fornazaro São Paulo: Atlas, 2015. p. 3

Estadual de Defesa do Consumidor – futuramente popularizado como Procon (Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor), pelo Governo do Estado de São Paulo<sup>42</sup>:

Complementando a formulação e a institucionalização da política de defesa e proteção do consumidor no Estado de São Paulo com a criação da Procuradoria de Defesa do Consumidor, também chamada PROCON, posteriormente transformada em fundação.<sup>43</sup>

O intuito introdutório pautava-se na orientação das conexões de consumo e na propagação de decisões de seus conflitos. Tornando-se um modelo exemplar, o órgão proliferou-se em todo o país.<sup>44</sup>

Repetidamente, o consumidor não detém informações suficientes e, ocasionalmente, carece de assistência jurídica. Os PROCONs alcançam o consumidor desfavorecido economicamente, assistindo-o de maneira gratuita dando-lhe orientação. Com grande destaque, ao executar um notável trabalho, tornou-se um órgão significativo para a população promovendo a defesa no caso concreto e praticando a aplicação dos dispositivos legais contidos no CDC e no Decreto nº 2.181/97. Tal estrutura administrativa, estadual ou municipal<sup>45</sup>, segundo o artigo 105 do CDC, é parte integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor<sup>46</sup>, sendo quase sempre relacionado ao poder executivo.

Nos ensina Sérgio Rodrigo Martinez sobre a estrutura do PROCON:

Não se pode auferir uma descrição exata, tendo em vista que cada estado da Federação, e por que não dizer, cada município possui a sua própria organização interna de funcionamento, não havendo padrões homogêneos que possam ser evidenciados. O que se pode ter certeza de dizer sobre os PROCONs é que ele se caracteriza, de forma genérica, 'como um órgão de natureza jurídica de direito público, pertencente à administração direta dos estados ou dos municípios, e que visa atuar em defesa dos consumidores.<sup>47</sup>

<sup>42</sup> Disponível em <<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1146>>. Acesso em: 15.nov.2015.

<sup>43</sup> MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. "Estrutura orgânica do controle da publicidade de consumo no Brasil." In: Revista de Direito do Consumidor. n. 42. Outubro-dezembro. São Paulo: RT, 2003. p. 212.

<sup>44</sup> 35 Anos do Procon – SP. Imprensa Oficial de São Paulo. p. 9. Disponível em <[http://www.procon.sp.gov.br/pdf/livro\\_procon\\_35\\_anos.pdf](http://www.procon.sp.gov.br/pdf/livro_procon_35_anos.pdf)>. Acesso em: 15.nov.2015.

<sup>45</sup> MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. "Estrutura orgânica do controle da publicidade de consumo no Brasil." in: Revista de Direito do Consumidor. nº 42, abril-julho. São Paulo: RT, 2002. p. 212

<sup>46</sup> ALMEIDA, Joao Batista de. Manual de direito do consumidor. — São Paulo: Saraiva, 2003. P. 22

<sup>47</sup> MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. "Estrutura orgânica do controle da publicidade de consumo no Brasil." in: Revista de Direito do Consumidor. nº 42, abril-julho. São Paulo: RT, 2002. p. 212.

O PROCON-PR - Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, encontra-se atrelado à Secretaria de Estado da Justiça, da Cidadania e Direitos Humanos, é articulador do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor e um de seus desígnios corresponde ao processo de municipalizar o seu amparo em face do cidadão garantindo-lhe mais facilidade à obtenção de ferramentas para a tutela de suas preocupações.

Essa fragmentação reforça que o trabalho coletivizado é algo necessário ao órgão, reconhecendo-se uma soma de forças<sup>48</sup> que demonstra a importância de uma atuação municipal como ferramenta para concretude da condição de cidadão e o aumento na qualidade das condições de vida populacional, pois, através da proximidade regional e comunitária, há maior oportunidade de implementação de ações otimizadas<sup>49</sup>.

Atualmente, existem 84252<sup>50</sup> escritórios espalhados pelo Brasil, porém, infelizmente, nem todos os municípios contam com um escritório do PROCON.<sup>51</sup>

Neste sentido:

Por força da Lei Estadual de São Paulo n- 9.192, de 23.11.95, o PROCON passou a ser uma fundação de Direito Público, o que certamente lhe conferiu maior autonomia para o desempenho de suas funções, ganhando, inclusive, personalidade jurídica, qualificativo de que, até então, não dispunha. Desde 1985, por outro lado, o PROCON tem desenvolvido programa de descentralização dos serviços públicos de proteção ao consumidor, mediante o incentivo, junto às prefeituras municipais, de sistemas municipais de proteção ao consumidor (conselho e órgão executivo = PROCON municipal), tudo por meio de leis municipais que também autorizam o estabelecimento de convênios com a mencionada Secretaria, que então treina os funcionários locais para o atendimento ao público e encaminhamento das questões que lhe serão levadas pelos consumidores.<sup>52</sup>

---

<sup>48</sup> Implicações simbólicas do trabalho em grupo: um estudo em um Procon municipal. Revista Gestão & Conexões = Management and Connections Journal, Vitória (ES), v. 3, n. 2, p. 7-24, jul./dez. 2014. Marianne Viana Borges, Alfredo Rodrigues Leite da Silva, Gelson Silva Junquilha, Glenda Mara ArthusoTeixeira. p.10

<sup>49</sup> Cartilha Passo a Passo para a criação do Procon Municipal. Disponível em <[http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/cartilha\\_criacao\\_procon\\_final\\_com\\_capa.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/cartilha_criacao_procon_final_com_capa.pdf)>. Acesso em: 15.nov.2015.

<sup>50</sup> Disponível em <<http://www.portaldoconsumidor.gov.br/procon.asp?acao=buscar>>. Acesso em: 15.nov.2015.

<sup>51</sup> Disponível em <[http://www.procon.patrocínio.mg.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=46&Itemid=53](http://www.procon.patrocínio.mg.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=53)>. Acesso em: 15.nov.2015.

<sup>52</sup> Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto / 9.ed. Ada Peilegrini Grinover... [et al.]. Ada Peilegrini Grinover, Antonio Herman de Vasconcellos e , Benjamin, Daniel Roberto

Ao sentir-se lesado ao adquirir um produto ou serviço, o cidadão pode conduzir-se a este órgão onde obterá informações sobre os seus direitos de maneira gratuita.<sup>53</sup>

Primeiramente, o consumidor é orientado a encaminhar-se ao fornecedor para consumir a reclamação. Sugere-se que porte os comprovantes relacionados ao caso como, por exemplo, nota fiscal e comprovante de entrega. Caso não seja atingível a proximidade física, o consumidor pode comunicar-se através do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor ou através de canais virtuais disponíveis. É desaconselhável a tentativa de reparar o infortúnio desacompanhado sob o risco de dilatar o sinistro ou invalidar a garantia. Em caso de ausência de resolução, deve-se recorrer ao PROCON.<sup>54</sup>

No órgão administrativo supracitado, o atendimento pode se dar presencialmente ou por intermédio de carta, tanto para obter informações como para instauração de reclamação. O atendimento telefônico e pela web representam opções eficazes no aconselhamento das relações consumeristas.

Após a reclamação ser efetivada, seguirá para audiência de conciliação, e caso resulte em discordância, o processo administrativo será encaminhado para a divisão jurídica, podendo resultar em multa para o fornecedor, sendo esta passível de recurso.<sup>55</sup>

Como trata-se de um órgão administrativo, na grande parte dos casos pretende-se um procedimento conciliatório, direcionando a vista à efetuação do que foi oferecido ou compensação das nocividades causadas aos indivíduos integrantes das relações de consumo, além de imposição de multas em alguns casos. A tentativa de conciliação verifica-se ao aproximar reclamante e reclamado para firmarem consenso de acordo com as duas reais possibilidades, oportunizando a continuidade serena da relação. A empresa é intimada a prestar esclarecimentos ou soluções ao consumidor<sup>56</sup>, e em caso de acordo, redige-se um documento com importância de título extrajudicial firmado por duas

---

Fink, Jose, Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe, Nelson Nery Junior e Zelmo Denari- Rio de Janeiro: Forense Universitaria, 2007. p. 72.

<sup>53</sup> HORTA, Bruno de Filippo. et al. Quando as partes tomam as rédeas da situação: um estudo de caso da narrativa no Procon. *Trabalhos em Lingüística Aplicada*. v. 47. Campinas. jan/jun 2008. p. 209.

<sup>54</sup> “O que é o PROCON?” Disponível em: <[http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Folder\\_Procon\\_revisado\\_site.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Folder_Procon_revisado_site.pdf)>. Acesso em: 01.jul.2015.

<sup>55</sup> Art 56 do Código de Defesa do Consumidor.

<sup>56</sup> A intimação é fundamentada no art. 55, § 4o da Lei 8.078/90: “A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços”.

testemunhas. Posteriormente, o processo administrativo é guiado ao arquivo de Cadastro de Fornecedores<sup>57</sup>, podendo ser consultado através da página do PROCON na internet, <[www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br)>, onde subsiste no Cadastro de Defesa do Consumidor por um quinquênio. Durante as audiências, o conciliador, na pessoa de um terceiro presente que conduz a situação utilizando-se de defesa parcial em favor ao consumidor, proporciona ao cidadão a mais adequada informação sobre seus direitos e meios para solução das controvérsias. Na prática do seu ofício, o conciliador adota um comportamento ativo, manifestando opiniões e instruções sobre os direitos.

O processo administrativo pode seguir rumos distintos como ser direcionado ao arquivo como não resolvido, ou como reclamação encerrada, ou como improcedente ou ser inscrito em dívida ativa estatal.

Outro instrumento possante é a Central de Resolução de Pequenos Conflitos que foi implantada para maximizar o índice de solução nas reclamações através do atendimento verificado pelo próprio fornecedor dentro das dependências físicas da unidade do PROCON. A Central proporciona uma majoração nos números de resoluções de conflitos, além de economia temporal para empresas e para consumidores.<sup>58</sup>

Alguns autores defendem a prática como eficaz no decrescimento de ações no Poder Judiciário<sup>59</sup>, além de representar uma poderosa ferramenta contra a morosidade tão comum na justiça formal e refletir baixo custo para uma ou ambas as partes.<sup>60</sup> Porém, a grande dificuldade na efetivação plena dos meios alternativos de resolução de conflitos está na cultura da sentença, em um conflito de interesses que forçosamente chegará a uma sentença judicial. A própria construção curricular das instituições de ensino de

---

<sup>57</sup> O que acontece quando se abre uma reclamação no PROCON/PR. Disponível em <[http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/procedimento\\_administrativo\\_revisado\\_site.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/procedimento_administrativo_revisado_site.pdf)>. Acesso em: 01.jul.2015.

<sup>58</sup> Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=15>>. Acesso em: 20.ago.2015.

<sup>59</sup> CARVALHO, Denílson Pereira Afonso de. "O PROCON na defesa do consumidor." in: Revista Jurídica da Universidade de Franca. p. 60.

<sup>60</sup> Considera-se o tempo disponibilizado para que as partes se encontrem presentes na audiência de conciliação, pois as mesmas interrompem brevemente, na maioria dos casos, atividades que lhes rendem o próprio sustento, acarretando-lhes, assim, uma desvantagem econômica, além de gastos com transporte até o local previsto para o ato.

Direito propõe a judicialização dos interesses em busca de um julgamento, contra uma parcela insignificante da formação direcionada à negociação de acordos.<sup>61</sup>

Refletindo a respeito, Carneiro afirma que:

A acessibilidade pressupõe a existência de pessoas, em sentido lato (sujeitos de direito), capazes de estar em juízo, sem óbice de natureza financeira, desempenhando adequadamente o seu labor (maneja adequadamente os instrumentos legais judiciais e extrajudiciais existentes), de sorte a possibilitar, na prática, a efetivação dos direitos individuais e coletivos, que organizam uma determinada sociedade.<sup>62</sup>

Por consequência, em situações em que há desacordo ou descumprimento por parte do fornecedor, a discussão pode chegar ao judiciário para que haja um processo formal seguido de uma condenação, pois o judiciário possui poder coercitivo que pretende o cumprimento da mesma. Em caso de necessidade de perícia ou assunto sobre danos morais, o órgão sugere ao consumidor a busca pelo Juizado Especial Cível com jurisdição sobre o local ou pela justiça comum para a resolução da questão.

Profetizado na lei que originou o CDC, o Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – é um conjunto de dados organizado com base na utilização de computadores que incorpora informações que se referem à assistência prestada aos consumidores nos PROCONs, com o intento de manter uma eficiente administração das atividades, permitindo o acompanhamento do tratamento disponibilizado aos atendidos no território nacional.<sup>63</sup> Neste sistema, situam-se informes referentes a todos os atendimentos, representando um elogiável parâmetro de dados, disponibilizados por meio do endereço eletrônico <<http://dados.gov.br/dataset/atendimentos-de-consumidores-nos-procons-sindec>>, para a sociedade como um todo.<sup>64</sup>

<sup>61</sup> WATANABE, Kazuo. Texto: “A Mentalidade e os Meios Alternativos de Solução de conflitos no Brasil” publicado na obra Mediação e Gerenciamento do Processo. São Paulo: Atlas, 2008, p. 6.

<sup>62</sup> CARNEIRO, Paulo Cesar Pinheiro. Acesso à Justiça. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 57.

<sup>63</sup> Disponível em: <[http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=sindec\\_viz](http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=sindec_viz)>. Acesso em: 20.ago.2015.

<sup>64</sup> Disponível em: <<http://dados.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec>>. Acesso em: 20.jul.2015.

O PROCON ainda atua com a finalidade de sistematizar e concretizar a política local de defesa do consumidor, através de orientação e educação<sup>65</sup> por intermédio de palestras, informes irradiados nos meios de comunicação social e mediante a emissão de cartilhas instrutivas disseminadas gratuitamente aos consumidores. Assim sendo, trata-se de uma autoridade pública encarregada de empregar as sanções administrativas, apresentar ações coletivas e, em especial, agir à frente de reclamações individuais dos consumidores.

---

<sup>65</sup> ALMEIDA, Joao Batista de. Manual de direito do consumidor. — São Paulo: Saraiva, 2003. p. 139.

### 3 O DIREITO CONSUMIDOR NA PRÁTICA – PARA ALÉM DA SALA DE AULA

#### 3.1 EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

Estudantes universitários são como habitantes de ilhas oceânicas. São rodeados por conhecimentos científicos domiciliados em livros ou transmitidos oralmente por mestres e doutores – que não raro nunca comprovaram suas próprias teorias. Contornados pelas águas, carregam a carência de algo que ainda não conhecem.

Para além do isolamento, existem desordem, contrassenso, pensamento comum, costumes e coletivização. Muitos saberes emanam de práticas compartilhadas. Quando o estudante renuncia ao seu exílio e aproxima-se dos casos concretos, é capaz de captar que as novas indagações são muito impetuosas se comparadas às explicações que possui.

A colisão leva à transformação e é esse o desígnio de um projeto de extensão universitária: ampliação, disseminação, desenvolvimento, conferência e vivência. O diálogo entre os mundos pode metamorfosear uma multidão, além de incorporar o extensionista aos fatores sociais, econômicos, governamentais, públicos e culturais, pois o aprendizado é, primeiramente, segundo Claudino Piletti, “um processo de aquisição de novos modos de perceber, ser, pensar e agir”.<sup>66</sup>

O significado de extensão para Tavares é:

O próprio ensino e pesquisa desenvolvidos dentro de uma concepção político-metodológica que privilegia as necessidades da maioria da população, numa perspectiva do movimento ação-reflexão-ação, em que a concepção de ensino pelos alunos, resultante do confronto com a realidade concreta e a pesquisa da sistematização dessa prática. A ideia do “tripé” – consagrado inclusive na recente Constituição Brasileira – sobre o qual se estruturam os objetivos finalísticos da universidade – ensino, pesquisa e extensão- não se enquadra nessa nova concepção por

---

<sup>66</sup> PILETTI, Claudino. Didática Geral. 23. ed. São Paulo: Ática, 2004. p. 92



continuar a perceber a extensão como outra função independente do ensino e da pesquisa.<sup>67</sup>

Sob a coordenação do Professor Doutor Marcelo Miguel e sob a vice-coordenação do Professor Doutor Eroulths Cortiano Junior, o projeto de extensão universitária intitulado como “O Direito do Consumidor na Prática: para além da sala de aula”, vinculado à UFPR – Universidade Federal do Paraná, tem como público-alvo os consumidores que recorrem ao PROCON-PR.

Anualmente, os projetos da UFPR são apresentados na Semana Integrada de Ensino, Pesquisa e Extensão – SIEPE. Tal evento persegue a promoção e a interação entre todos os envolvidos no projeto através do compartilhamento de experiências e reflexões. As exposições dividem-se em EVINCI - Evento de Iniciação Científica, EINTI - Evento de Iniciação Tecnológica e Inovação, ENEC - Encontro de Extensão e Cultura e ENAF - Encontro das Atividades Formativas, sendo expostas oral e visualmente (slides), organizadas por horário e avaliadas por uma banca. Por intermédio desse acontecimento, busca-se a consolidação do artigo constitucional 207<sup>68</sup> que estabelece a obediência, por parte das instituições de ensino superior, ao princípio da indissociabilidade entre Extensão, Pesquisa e Ensino.<sup>69</sup>

Em 2014, aproximadamente 50 estudantes colaboraram com o projeto. Enquanto os dois bolsistas atuavam por doze horas semanais, os outros voluntários atuavam, presencialmente, por quatro horas semanais. A atuação dos bolsistas era distribuída em três dias na semana, enquanto os demais reuniam-se às terças-feiras em dois espaços: na sede do PROCON-PR<sup>70</sup> e na sede do Núcleo de Prática Jurídica da UFPR<sup>71</sup>.

Os alunos foram muito bem recebidos e treinados pela equipe do PROCON-PR, em especial por sua coordenadora, Cláudia Silvano, e pelo chefe de audiência, Rafael Mainardi. Sem o apoio dos profissionais brilhantes deste órgão, o programa universitário

<sup>67</sup> TAVARES, Maria das Graças M. Tavares. Extensão Universitária: novo paradigma de universidade Maceió: EDUFAL, 1997. p. 15

<sup>68</sup> “Art. 207. As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão.

§ 1º É facultado às universidades admitir professores, técnicos e cientistas estrangeiros, na forma da lei.

§ 2º O disposto neste artigo aplica-se às instituições de pesquisa científica e tecnológica.”

<sup>69</sup> Disponível em: <<http://www.siepe.ufpr.br/index.html>>. Acesso em 12.nov.2015.

<sup>70</sup> Endereço: Rua Presidente Faria, 431, Edifício Francisco Braz - Centro - 80020-290 – Curitiba/PR

<sup>71</sup> Endereço: Praça Santos Andrade, 50, 1º andar. CEP 80020-300 – Curitiba/PR

jamais teria atingido o nível de satisfação e sucesso que atingiu, deixando todos os beneficiados em estado de sincera gratidão pela oportunidade concretizada.

Os discentes comprometidos no projeto de extensão atuam, perante supervisão, ativamente em audiências na condição de conciliadores. Em cada encontro ocorrido, os alunos iniciavam suas atividades, com duração de quatro horas por dia, às 13 horas e 30 minutos. Recebiam as atas de audiência com antecedência para leitura prévia e, nos horários designados, chamava-se as partes pelos nomes. Sempre em duplas ou trios, recebiam-lhes na sala de audiência para a tentativa de conciliação.

Após extraírem dados relevantes sobre os casos, realizam uma triagem para estruturá-los, ao fim do ano letivo, em formato de cartilha elucidativa sobre as garantias legais dos consumidores, além de participarem do estudo referente à propositura de Ações Cíveis Públicas por parte do PROCON/PR.<sup>72</sup>

O eixo central do projeto é proporcionar ao estudante o contato real, físico e psicológico com os conflitos consumeristas, analisando casos concretos, pesquisando e orientando as partes sobre seus direitos e obrigações, buscando a justiça para o consumidor.

Nas palavras de Antônio Joaquim Severino:

A Universidade, em seu sentido mais profundo, deve ser entendida como uma entidade que, funcionária do conhecimento, destina-se a prestar serviço à sociedade no contexto da qual ela se encontra situada.<sup>73</sup>

### 3.2 PESQUISA ACADÊMICA

Para Lakatos, a pesquisa “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”.<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Disponível em: <<http://www.direito.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2015/03/Marcelo.pdf>>. Acesso em: 20.ago.2015.

<sup>73</sup> SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do Trabalho Científico. 23. ed. São Paulo: Corte, 2007. p. 23

<sup>74</sup> LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. p.155.

A pesquisa foi realizada durante o segundo semestre de 2014 e a sua elaboração foi fruto de um esforço coletivo entre os acadêmicos comprometidos com o projeto de extensão acadêmica. Segundo Eva Lakatos, “em uma pesquisa, nada se faz ao acaso. Desde a escolha do tema, fixação dos objetivos, determinação da metodologia, coleta de dados, sua análise e interpretação para a elaboração do relatório final, tudo é previsto no projeto de pesquisa.”<sup>75</sup> Definidos os assuntos a serem investigados, as questões foram elaboradas pelos estudantes e remetidas ao professor coordenador para a sua análise e aprovação, objetivando selecioná-las e corrigi-las.

O grupo optou por um questionário fechado com perguntas dicotômicas ou de múltiplas alternativas. Tal escolha objetivou a presteza e a celeridade do cumprimento da aplicação. Para melhor interpretação e fidelidade das respostas, optou-se por uma linguagem simples, clara e acessível. O ordenamento das questões também foi um fator analisado, pois sentiu-se a necessidade de uma sequência. O público-alvo selecionado foram os consumidores que figurariam ativamente nas audiências de conciliação.

O momento escolhido para a aplicação do questionário foi o momento anterior ao da audiência, e o total de pessoas entrevistadas foi igual a 123. Sem influência do resultado final, seria possível a obtenção de respostas imparciais. A análise dos dados coletados não será realizada em minúcias, mas traduzirá as informações como um conjunto de códigos que, em conjunto, podem ser decifrados. Os resultados foram discutidos para que não fosse formada uma resposta valorada de acordo com a percepção de uma pessoa apenas.

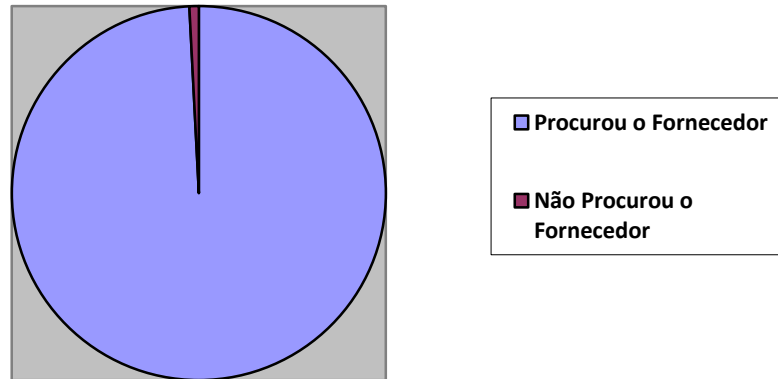
### 3.3 O VALOR DO TEMPO HUMANO E A ESPERA PELA SOLUÇÃO DO PROBLEMA

A primeira parte da pesquisa importa-se, principalmente, com a morosidade que envolve os intervalos de tempo da vida do consumidor. Os resultados da pesquisa acadêmica, pertinentes a essa parte, constrói a representação a seguir: em 99,2% dos casos, o

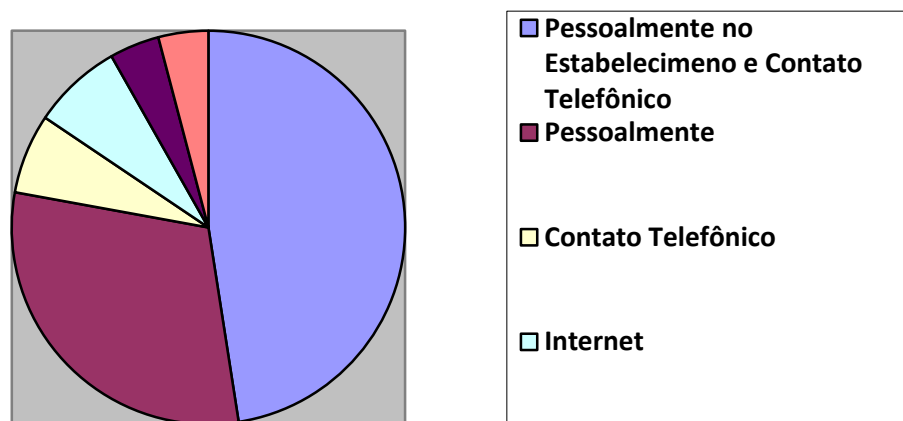
---

<sup>75</sup> LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina A. Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992. p.99.

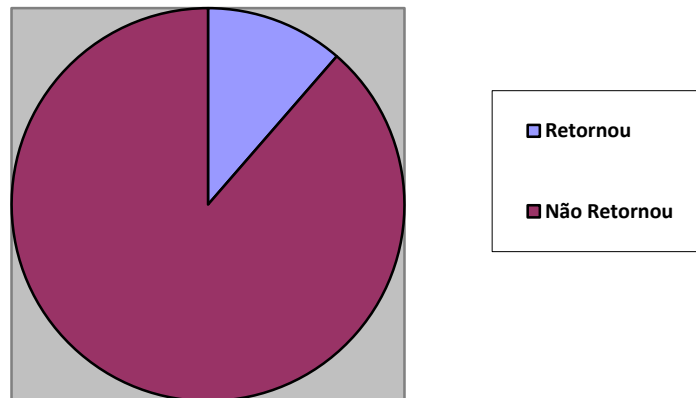
consumidor pessoa física procurou o fornecedor antes de formular reclamação no PROCON para solucionar o problema.



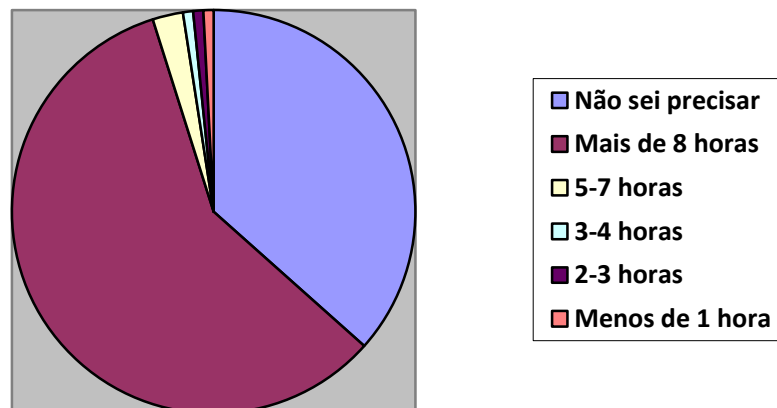
Os fornecedores tomaram conhecimento das reclamações através de contato telefônico (6,5%), por meio de internet (7,3%), pessoalmente (30,1%), por internet e contato telefônico (4,1%), por contato telefônico e pessoalmente no estabelecimento (47,1%), pessoalmente no estabelecimento e através do SAC (0,8%), por contato telefônico, SAC e pessoalmente no estabelecimento (0,8%), pessoalmente no estabelecimento juntamente com contato telefônico e com a ouvidoria da empresa (0,8%), por intermédio de SAC em companhia de contato telefônico, ouvidoria e internet (0,8%) ou por internet, pessoalmente no estabelecimento e contato telefônico (0,8%).



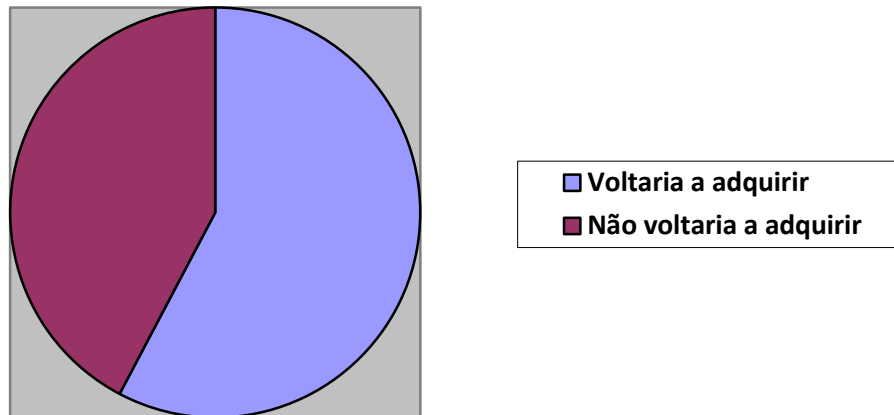
Apenas 11,4% dos fornecedores retornaram para solucionar o problema.



Verificamos que 58,5% dos consumidores empenharam-se por mais de 8 horas, de 6 a 7 horas (2,4%), de 3 a 4 horas (0,8%), de 2 a 3 horas (0,8%), menos de uma hora (0,8%) ou não sabem precisar (36,5%) o tempo gasto na tentativa de converter o inconveniente.



A maioria (57,8%) voltaria a adquirir algum produto ou serviço com esse fornecedor.



Os dados referentes às pessoas que compram mercadorias ou serviços dão auxílio aos fornecedores na elaboração de um diagnóstico de mercado, indícios de maus acontecimentos e ocasiões favoráveis.<sup>76</sup> Captar o modo de se comportar do consumidor é substancial no que se refere à procura pela satisfação dos que farão uso de produtos e serviços.

Ao comprar, o usuário sofre a interferência de elementos sociais, individuais, culturais e psíquicos<sup>77</sup> que são atrelados aos seus sonhos, anseios, temores e esperanças, acompanhando-o antes, durante e depois da aquisição. Esses fatores exercem forte influência sobre as tomadas de decisões diante do desenvolvimento da relação de consumo. Tais correspondências possuem muita significância para os envolvidos, pois optam, adquirem, servem-se e rejeitam utilidades criadas para atender suas carências ou ambições.

O processo de compra tem sua constituição quando o adquirente admite um inconveniente ou uma necessidade. A partir desse reconhecimento, caça-se referências a respeito de seus propósitos consumeristas em diversas fontes. Em seguida, aprecia-se as opções ofertadas para a satisfação das precisões criando preferências e intenções. Após a obtenção dos bens de consumo, encontra-se o último estágio que corresponde à possibilidade de ponderar situações de contentamento ou desprazer. O consumidor deve

<sup>76</sup> AZEVÊDO, Alexandre Cabral de; GALÃO, Fabiano Palhares. Estratégia de marketing: administração IV. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009. p. 10.

<sup>77</sup> SAMARA, Beatriz Santos; MORSCH, Marco Aurélio. Comportamento do consumidor: conceitos e casos. São Paulo: Pretince Hall, 2005. p. 24.

ter a sua satisfação monitorada mesmo após a utilização do produto ou do término da execução do serviço disponibilizado. O pós-venda denuncia a preocupação do agente profissional em prestar assistência com qualidade. Trata-se de uma ferramenta de fidelização que pode ser utilizada em qualquer ramo de atividade, com o objetivo de intensificar as chances de retorno do cliente em busca de novos negócios.<sup>78</sup>

Economicamente, no atual mercado globalizado e competitivo, não é viável a perda de clientes. Caso o atendimento não seja personalizado, desperdiçará o freguês transferindo-o para o fornecedor concorrente. Deve-se estabelecer uma interlocução com o consumidor em todas as etapas do processo de aquisição, consolidando um relacionamento de confiança. Em certas ocasiões, as reivindicações apresentadas pelos consumidores não recebem o cuidado merecido, ameaçando essa relação de credibilidade.

Em busca de dirimir prejuízos, por muitas vezes os consumidores malgastam grande parcela de seu tempo com esforços direcionados às soluções de situações difíceis de consumo, ocasionadas indevidamente pelo fornecedor, sofrendo a necessidade de perder períodos de trabalho, descanso, estudo e lazer. Quando um indivíduo se desvia da sua ocupação profissional, afeta a instituição para quem ele presta serviços ou o próprio trabalho que ele presta por problemas gerados por outras empresas. O lapso temporal, escasso, ininterrompível, irreversível e intangível<sup>79</sup>, é um aspecto que gera motivo para preocupação por encontra-se em uma perspectiva de abandono de atividades rotineiras.

Quando uma pessoa contrata uma prestadora de serviços ou compra um produto, essa pessoa não detém autossuficiência, pois ela dispõe de recursos financeiros para que um profissional libere seus recursos produtivos. A obrigação subjacente de todo e qualquer fornecedor no mercado de consumo é conceder ao consumidor a oportunidade de consignar o seu conjunto de capacidades em outras atividades de sua predileção.

---

<sup>78</sup> POSER, Denise von. Marketing de relacionamento: maior lucratividade para empresas vencedoras. Barueri. SP: Manole, 2005. p. 50.

<sup>79</sup> DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Ed. RT, 2011. p. 134.

Com razão aduz Pablo Stolze:

Vasculhe a sua própria experiência de vida, caro leitor, e reflita se tal situação – pela qual talvez já haja passado -, a par de vexatória, não traduziria um intolerável desperdício de tempo livre, com potencial prejuízo, não apenas na seara econômica e profissional, mas, até mesmo, no delicado âmbito de convivência familiar.<sup>80</sup>

Casos aparentemente comuns como a transferência de titularidade de uma linha telefônica ou o detalhamento da fatura do cartão de crédito podem impor grandes períodos de espera ao usuário em virtude do modo negligente como alguns fornecedores de produtos ou serviços<sup>81</sup> atuam diante da súplica do seu parceiro contratual, além de motivarem desconfortos para os consumidores como despesas financeiras com ligações telefônicas, deslocamento através de meios de transporte, perda de dias trabalhados ou ausência em qualquer outra atividade programada. A indisponibilidade temporal pode contribuir para a desistência do consumidor diante do problema confrontado.

Em uma era dinâmica e de multiplicidade de tarefas simultâneas, não há que se conceituar o ato de desperdiçar tempo fértil por indolência alheia como mero dissabor cotidiano de quem tem o infortúnio de queixar-se de um produto ou de um serviço.

O desvio produtivo e o desperdício temporal, potencialmente rentável, não podem ser menosprezados e especificados como um banal dissabor da vida<sup>82</sup>, e sim uma nova espécie de dano indenizável destinado a inibir procedimentos abusivos de agentes que não observam prazos fixados e nem o tempo de seu agente contratual, pois não trata-se de simples desagrado ou diminuto sentimento de tristeza, pois trata-se de um tempo, que seria utilizado para o desenvolvimento da personalidade humana, que jamais voltará a existir. Para o magistrado Pablo Stolze Gagliano<sup>83</sup>, “uma indevida interferência de terceiro, que resulte no desperdício intolerável do nosso tempo livre, é situação geradora de potencial dano, na perspectiva do princípio da função social”.

---

<sup>80</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda de tempo. Revista Seleções Jurídicas. Rio de Janeiro: COAD, maio 2013. p. 30.

<sup>81</sup> ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. Revista da EMERJ. Vol. 8. N. 29. Rio de Janeiro, 2005. p. 134-148.

<sup>82</sup> DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor... cit., 2011, p.7.

<sup>83</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil... cit., p. 25.



Ao investir em tentativas de resolução causadas em decorrência do comportamento incorreto e inadequado do fornecedor, o consumidor desperdiça seu tempo desencaminhando atividades produtivas como estudo, trabalho e até o intervalo de tempo destinado às principais refeições diárias, encontrando-se obrigado a dissipar valioso período de vida para modificar atribuições de consumo que não deveriam advir.

Segundo a tese desenvolvida e convertida em livro pelo advogado Marcos Dessaune<sup>84</sup>, a prolongada caminhada percorrida pelo consumidor em busca de seus direitos possui denominação: desvio produtivo do consumidor. Conforme o CDC, quem fornece detém o compromisso legal de pôr em poder de conferir ao comércio utilidades de qualidade e não exercitar práticas abusivas. Por infelicidade, a prática, muitas vezes, não corresponde à missão sancionada.

Esse tempo de vida, ao ser potencialmente mensurado, origina um novo perfil de dano que é o decorrente da perda de tempo que o consumidor sofre em virtude de condutas nocivas, e ao realizar através da perspectiva do indivíduo que possui múltiplas jornadas é possível perceber que ao empenhar-se na busca do exercício dos seus direitos, sacrifica oportunidades para realizações de algumas coisas. Esse sacrifício, muitas vezes, tem origem em uma transmissão imprópria de responsabilidades, e quando ela ocorre, transfere-se tempo de vida a ser utilizado para a resolução de um problema para aquele que não ocasionou e não possui a obrigação de solucionar. Como a comprovação do tempo gasto não ocorre de maneira descomplicada, o próprio fornecedor teria a incumbência de comprovar que não causou aquele dano ou que não se comportou de forma indevida, já que o CDC viabiliza a inversão do ônus da prova.

Trata-se de uma disfunção estrutural, pois as práticas abusivas estão estabelecidas no CDC, mas deveria fazer parte das estratégias de marketing e da consciência do fornecedor o cumprimento das responsabilidades e a intransferibilidade das mesmas.

A precisão urgente de soluções é tratada, por exemplo, no Decreto 6523/2008, popularmente conhecido como “Lei do SAC”<sup>85</sup>, que limita o tempo máximo em

---

<sup>84</sup> DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Ed. RT, 2011.

<sup>85</sup> Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

atendimentos telefônicos em áreas específicas como telefonia, internet, tv por assinatura, cartões de crédito e planos de saúde. Através dessa ferramenta poderosa, o consumidor tem o direito a receber um protocolo que possibilita, através do acesso ao histórico, a avaliação do atendimento e, inclusive, a possibilidade de solicitar a gravação das chamadas efetuadas para o SAC<sup>86</sup>. A garantia de absoluta transparência não é uma opção e sim uma obrigação ao fornecedor que se não cumprir o exigido sofrerá uma consequência muito importante: presumem-se verdadeiras as declarações do consumidor. Porém, lamentavelmente, a Lei do SAC somente é aplicada aos serviços regulados pelo Poder Público federal.

Em muitos casos, mesmo após várias tentativas, o consumidor não alcança o resultado almejado, recorrendo, então, aos órgãos de defesa do consumidor ou às ações judiciais. Todos esses períodos de tempo são desperdiçados por obra das inversões de papéis, pois a elucidação do caso deveria ser um ato espontâneo por parte do fornecedor responsável e consciente.

A maioria das situações de atendimentos desqualificados e morosos são tratados pelo direito como meros contratempos inerentes à vida consumerista. Embora não seja um bem jurídico tutelado expressamente pela Constituição Federal, o tempo é finito, irreparável e inacumulável, e, diante de tal importância, deduz-se que o tempo é mediocrizado.

Atualmente, o dano moral é consentido em casos de violações de direitos personalíssimos. Para Sérgio Cavalieri Filho, “novo enfoque constitucional é a de que mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si só, dano moral, porque não agredem a dignidade humana”.<sup>87</sup>

Para Sílvio de Salvo Venosa:

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí por que aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano.<sup>88</sup>

---

<sup>86</sup> Decreto nº 6.523/2008, Art. 15, § 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

<sup>87</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil- 10. ed. - São Paulo: Atlas, 2012. p. 94

<sup>88</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil. Responsabilidade Civil. 4.v. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 41.

No mesmo sentido, coloca Sônia Maria Vieira de Mello:

A indenização por dano moral aplicada é a evolução jurídica no campo da responsabilidade civil, pela valoração da “persona” de cada indivíduo; é a tutela estatal em nome da dignidade, honra, bem-estar e da própria valoração da qualidade de vida de cada um de nós, devendo ser criteriosamente analisada pelo Magistrado, em função da delicadeza do objeto da ação, considerando com o máximo cuidado a extensão do dano moral e sua intensidade, a personalidade da pessoa lesionada, sua valorização do dano, as consequências, a fim de se impor uma indenização justa, compensatória e equilibrada.<sup>89</sup>

Diante disso, é concebível que algumas dezenas de minutos ou poucas horas não suscitarão dano moral, mas é questionável quando vilipendiam algo tão valioso para o ser humano, que é seu tempo, tratando-os como meros dissabores. A concepção da tese do desvio produtivo é de que há um recente e considerável dano que não seria material e nem moral, mas seria o temporal, a fim de reprimir a perpetuação e o crescimento dessas situações reprováveis.

A perda de tempo útil já foi reconhecida pela jurisprudência brasileira, como pode-se averiguar em acórdãos registrados por turmas Recursais do Rio de Janeiro. Em um dos casos, ao apurar a delonga na restituição de valores indevidamente creditados em uma contracorrente, a lentidão foi considerada um abuso<sup>90</sup>; em outra circunstância, em um caso debateu-se o prazo prometido para a entrega da mercadoria em questão, já que o prazo divulgado de maneira irresponsável foi descumprido<sup>91</sup>.

A espera excessiva em fila de banco, positivada pela súmula 27 do TJPR<sup>92</sup>, já foi considerada, perante o Tribunal de Justiça do Paraná, desmazelo para com o cliente.<sup>93</sup> Questão semelhante foi considerada mero dissabor pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul<sup>94</sup>. Como inexistente regulação sobre os efeitos de grande importância e

<sup>89</sup> MELLO, Sônia Maria Vieira de. O direito do consumidor na era da globalização: a descoberta da cidadania. Rio de Janeiro: Renovar, 1998. p. 74.

<sup>90</sup> TJRJ, Ag Inominado na ApCiv 0000617-26.2009.8.19.0038, 18.ª Câmara, j. 26.03.2013, Des. Pedro Freire Raguenet.

<sup>91</sup> TJRJ, ApCiv 0003566-21.2011.8.19.0210, 2.ª Câmara, j. 21.03.2013, Des. Alexandre Câmara.

<sup>92</sup> Súmula 27 TJPR: “A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviços e enseja reparação por danos morais”.

<sup>93</sup> TJPR, AC 974797-3/Londrina, 9.ª Câmara, j. 14.03.2013, v.u., rel. Francisco Luiz Macedo Junior.

<sup>94</sup> TJRS, ApCiv 70025538570, 9.ª Câmara, j. 24.09.2008, rel. Léo Romi Pilau Júnior.

influência decorrentes do desrespeito ao tempo e sobre a responsabilização civil dos agentes que abusivamente extrapolam prazos fixados em lei ou atuam sem razoabilidade quando se trata de respeitar o tempo útil alheio de seu parceiro relacional, mesmo com as estipulações de prazos demarcados no CDC as quais objetivam a abolição da eternização de condutas censuráveis, ao conferir valia jurídica para o tempo em si, desligado de conteúdos econômicos e morais, geraria uma repercussão pedagógica entre os fornecedores no plano da responsabilização civil por perda indevida de tempo. Por mais que o tempo perdido seja um bem irrecuperável e significativo para o progresso social, ainda não há um reconhecimento do dano temporal como categoria lesiva autônoma.

Faz-se necessário o amparo jurídico para a garantia do tempo necessário à vida digna, tendo a dignidade humana e a liberdade como eixos centrais, a fim de evitar o sofrimento por parte do consumidor em face de restrições em sua qualidade de vida diante de longas esperas por soluções de seus conflitos consumeristas.

O período temporal prejudicado e indenizável é uma passagem para a prevenção de danos e reparações eficientes. O consumidor cobiça, além da sua subsistência, a garantia de respeito, dignidade e justiça. Tais valores edificam e auxiliam a sociedade na construção de um desenvolvimento que não é facilmente abalável, não apenas do ponto de vista econômico, mas da perspectiva de observação e entendimento cidadão.

### 3.4 CONSUMIDORES E O CONHECIMENTO DOS INSTRUMENTOS DE DEFESA

A temática abordada por este bloco de questões possui caráter relevante para a percepção da construção das relações de consumo nos dias atuais. Apesar de tratar-se de uma pesquisa acadêmica desprovida de cunho científico, analisou-se que, em muitas situações, o consumidor não possui a assimilação dos comportamentos ideais recomendados para cada situação, como, por exemplo, onde denunciar os abusos sofridos na seara consumerista.

A popularização do acesso à justiça é algo participante da nova realidade<sup>95</sup> que, apesar de não apresentar a estrutura almejada, representa um grande avanço no âmbito da igualdade. Instrumentos importantes foram instituídos com tal finalidade.

Os recursos destinados ao cumprimento da Política Nacional das Relações de Consumo estão elencados no art. 5º do CDC<sup>96</sup>: amparo jurídico total e sem custos; promotorias de justiça e tutela dos consumidores; delegacias com qualificação especial; Juizados Especiais Cíveis, varas competentes e entidades de defesa do consumidor.<sup>97</sup>

Instituições, como o PROCON, citado anteriormente, foram criadas para a manutenção e desenvolvimento desse movimento ideológico e prático.

Um novo instrumento de defesa do consumidor é o serviço público, disponibilizado através da internet, Consumidor.gov.br, o qual atua como meio alternativo de resolução de conflitos de consumo. Os fornecedores comprometidos com o serviço recebem as manifestações de seus clientes e, ao respondê-las, é avaliado. Tal inovação visa transparência, controle social e acesso a informação de maneira potencializada.<sup>98</sup> Porém, quando as vias alternativas se esgotam sem sucesso, a pessoa pode recorrer às vias judiciais para a proteção dos seus direitos.

Segundo Carnelutti, quanto mais progride uma sociedade, e com ela o direito, tanto mais se multiplica o número das leis<sup>99</sup>. A criação dos Juizados Especiais, dada pela Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, deu-se com a destinação de recrutar causas reprimidas que dificilmente chegariam ao judiciário, seja pelos valores baixos envolvidos nos conflitos, pela inocência dos afetados, seja pelas custas do processo. Baseando-se nesses fatos iniciais, a lei instituiu o limite de “vinte salários mínimos, as

---

<sup>95</sup> AZEVEDO, André Gomma de (Org.). Manual de Mediação Judicial, 5ª Edição. Brasília – DF. CNJ. 2015. p.26.

<sup>96</sup> Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente; II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público; III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo; IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo; V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

<sup>97</sup> GIANCOLI, Brunno Pandori. ARAUJO Jr, Marco Antonio. BARROSO, Darlan. Difusos e Coletivos –Direito do Consumidor. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 61.

<sup>98</sup> Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/sobre-servico>>. Acesso em: 15.jul.2015.

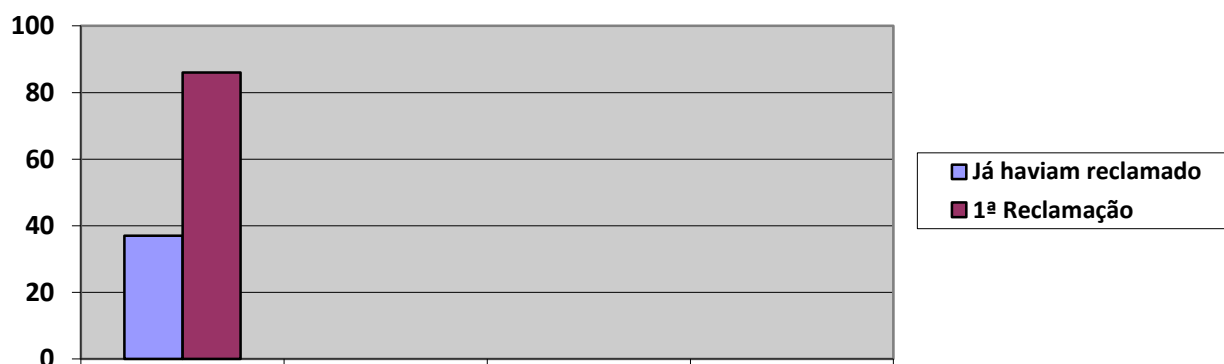
<sup>99</sup> CARNELUTTI, Francesco. Tradução de Hiltomar Martins Oliveira. Como nasce o direito. Belo Horizonte: Líder Cultura Jurídica, 2001. p.43.

partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.”<sup>100</sup>, ou seja, um valor desprezível que oportuniza ao cidadão de poucos rendimentos litigar e requerer a proteção dos seus direitos, desobrigado do acompanhamento de um advogado.

Considerando os desígnios de sua criação, os Juizados Especiais Cíveis destinam-se às demandas menos intrincadas, tendo como princípios essenciais<sup>101</sup> o princípio da oralidade<sup>102</sup>, o princípio da simplicidade, o princípio da informalidade, o princípio da economia processual e o princípio da celeridade.<sup>103</sup> Tais princípios são necessários para evitar o fato inconcebível de constranger o indivíduo desprovido de conhecimento jurídico a elaborar com perfeição o que é, frequentemente, atribuído ao advogado.

O limite para adentrar uma causa no Juizado Especial Cível é de quarenta salários mínimos, e são encaminhadas à justiça comum os casos que carecem de perícia. A justiça comum não estipula um limite de valores, porém exige a pessoa do advogado para escutar o processo.

Dos 123 entrevistados, 37, equivalente 30%, já haviam reclamado perante ao PROCON em outros casos e 86 vivenciavam a primeira reclamação:



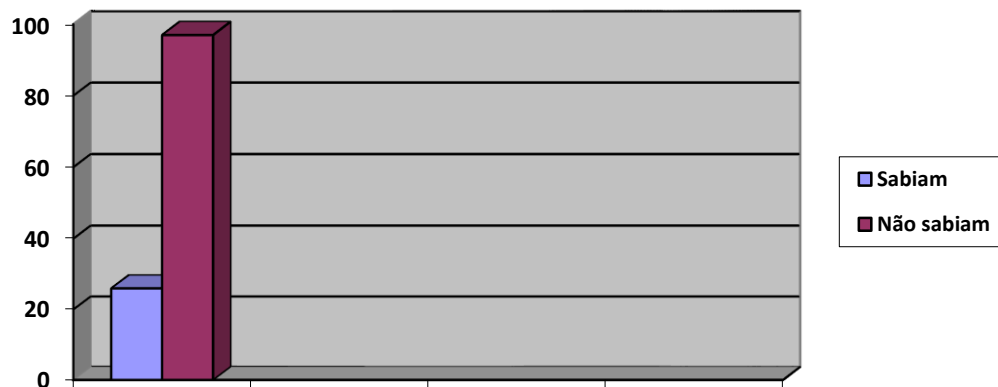
<sup>100</sup> Lei 9099/95. “Art. 9º Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.”

<sup>101</sup> Manual de Procedimentos dos Juizados Especiais Cíveis Brasília 2009. Disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/institucional/especial/coordjuzesp/manualCivel.pdf>>. Acesso em: 13.set.2015.

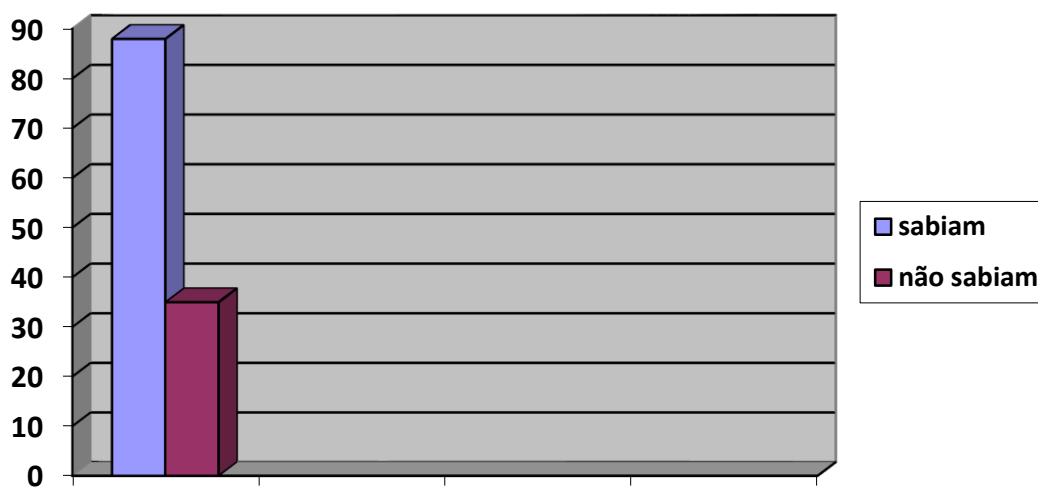
<sup>102</sup> Lei 9099/95. “Art. 14. O processo instaurar-se-á com a apresentação do pedido, escrito ou oral, à Secretaria do Juizado.”

<sup>103</sup> Lei 9099/95. “Art. 2º O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.”

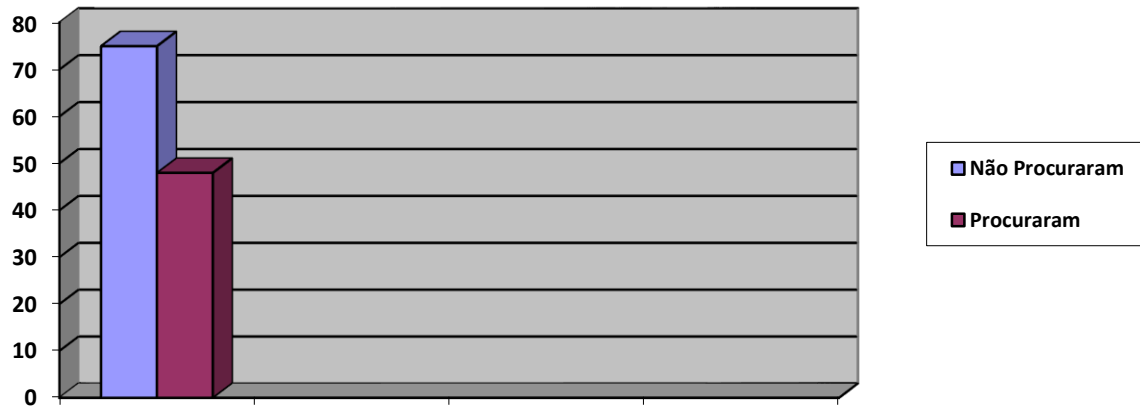
Quando questionados sobre a diferença entre PROCON e Juizado Especial, 26 (21%) pessoas responderam possuir tal conhecimento e 97 (79%) não conheciam as características diferenciadoras existentes entre os dois órgãos:



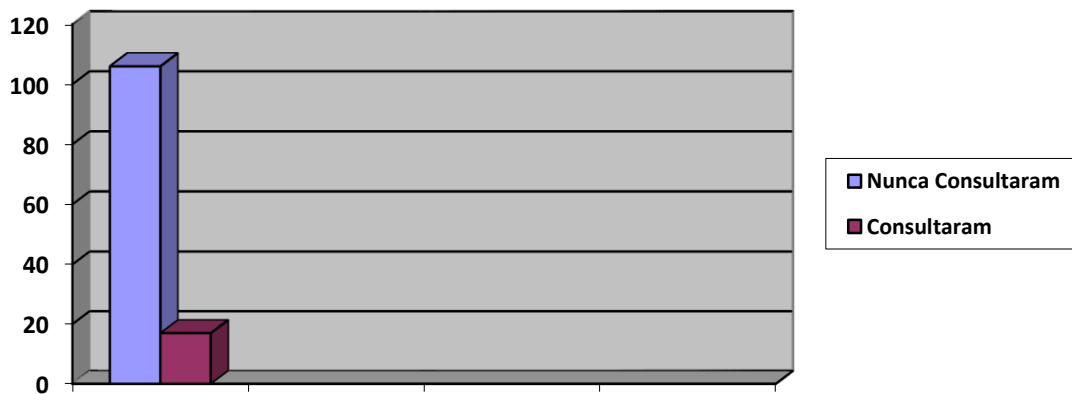
Apesar de, em sua maioria, não compreenderem claramente a diferença entre Juizado Especial Cível e justiça comum, 88 (72%) pessoas sabiam a quem se direcionar na ausência de acordo no PROCON, conforme o gráfico abaixo:



75 (61%) dos 123 questionados já deixaram de procurar o PROCON por entender que o valor da reclamação era baixo:

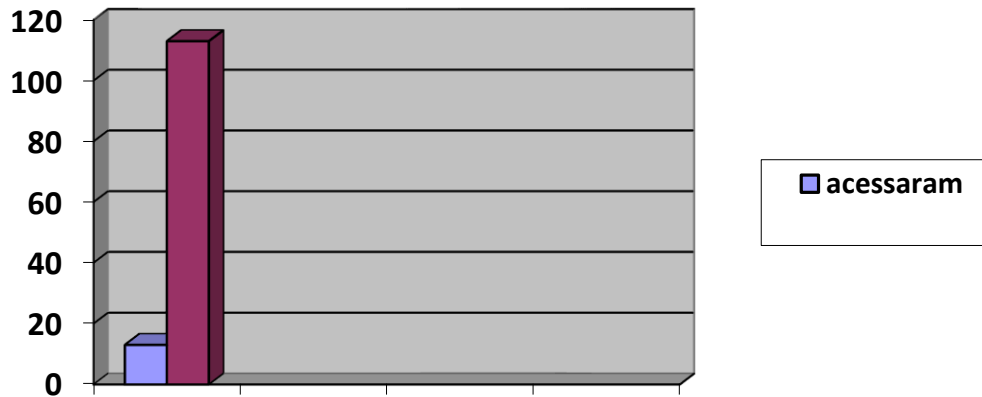


106 (86%) nunca consultaram o Código de Defesa do Consumidor no estabelecimento do fornecedor, quando teve dúvidas dos seus direitos:

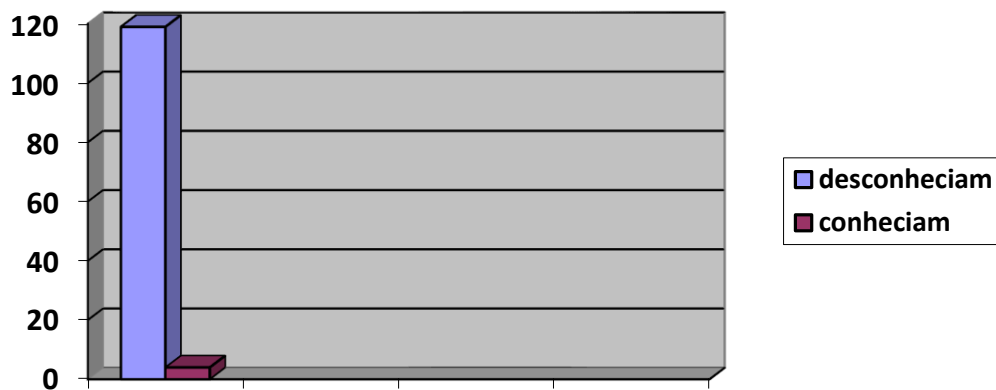


Apenas 13 (11%) já haviam acessado o site do PROCON para conhecer o Cadastro de Defesa do Consumidor, que fornece a quantidade de reclamações dos fornecedores:





119 (97%) consumidores alegaram desconhecer o site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), um instrumento do Ministério da Justiça que permite realizar reclamações contra fornecedores:



### 3.5 A AUSÊNCIA DE REPRESENTAÇÃO DE UM ADVOGADO

Diante da impossibilidade de concretização da autotutela, o homem civilizado descobre-se forçado a recorrer ao Estado-juiz para extinguir conflitos sociais.<sup>104</sup> Em determinado estágio, o cidadão sente-se obrigado a solver seus assuntos controversos

<sup>104</sup> ARENHART, Sérgio Cruz. MARINONI, Luiz Guilherme. Processo de Conhecimento. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 33.

diante de um julgador. A luta pela efetivação dos direitos é a efetivação da democracia e do texto constitucional<sup>105</sup>, porém, neste momento, defronta-se com a relevância da obtenção do aparato judiciário e sua complexidade.

Alguns eventos envolvem o embaraço ao acesso à justiça. Entre eles podemos considerar a onerosidade, a morosidade e a fragilidade no suporte no atendimento à população que, deste modo, não é atendida em sua plenitude.

Para Luiz Guilherme Marinoni:

Não há mais dúvida que os direitos fundamentais não mais se resumem a direitos de defesa contra a interferência estatal na esfera jurídica particular. Sabe-se, atualmente, que os direitos fundamentais também conferem aos particulares direitos de proteção, direitos à organização e ao procedimento e direitos a prestação sociais.

Mais do que isso, parece que a doutrina é praticamente unânime em reconhecer que o Estado tem o dever de proteger os direitos fundamentais e, por esse motivo, proteger um cidadão diante do outro. Para tanto, o Estado deve prestar proteção normativa (através de regras materiais e processuais), proteção administrativa e proteção jurisdicional.<sup>106</sup>

Atualmente, o quadro desordenado brasileiro abriga milhares de processos judiciais em trâmite causando tormento para ambas as partes.<sup>107</sup> Quando o sujeito de direito litiga em oposição às instituições notáveis ou o Estado, os obstáculos desenvolvem-se, pois surpreende-se com advogados fortemente instruídos, e, em grande parte, mais aptos à defesa do que o advogado do homem habitual pode contratar em face dos honorários advocatícios.

Concebe-se um visível desequilíbrio entre cidadão padrão e grandes empresas e, por infelicidade, enfrentam a catástrofe, que necessita ser afrontada pelo poder público, da delonga pela solução. É pasmoso observar esperas de anos por respostas a pedidos

---

<sup>105</sup> BARROS, Guilherme Freire de Melo. Defensoria Pública. 5. ed. Salvador: Jus Podivm, 2013. p. 27.

<sup>106</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. A tutela específica do Consumidor. In: CAPAVERDE, Aldaci do Carmo; CONRADO, Marcelo M. (orgs). Coleção Comissões – Repensando o Direito do Consumidor II. v. 8. Curitiba: Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2007. p. 273.

<sup>107</sup> “Dados do Relatório Justiça em Números 2014 revelam que dos 95,1 milhões de processos que tramitaram no Judiciário brasileiro no ano de 2013, 85,7 milhões encontravam-se no primeiro grau, o que corresponde a 90% do total”. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es-politica-nacional-de-priorizacao-do-1-grau-de-juris-dicao/dados-estatisticos-priorizacao>>. Acesso em: 21.ago.2015.

de proteção legal.<sup>108</sup> A estrutura caótica amarga a possibilidade de uma vida pacificada e democrática.

Sobre o tema, Marcos Jorge Catalan afirma que:

Dessa forma, de tudo o que fora visto, que fique apenas uma conclusão em especial: sem a observância e respeito aos princípios que orientam o direito privado moderno e em especial o Código de Defesa do Consumidor pelos operadores do direito e em especial pelos responsáveis pelo processo de concreção da norma jurídica quando da análise dos casos concretos, o povo brasileiro corre o risco de não ver concretizando o sonho nascido com o citado microsistema – a construção de uma sociedade livre, justa e solidária em que imperem os direitos daqueles que em sua grande maioria, foram explorados e espoliados ao longo de quinhentos anos de dominação.<sup>109</sup>

O texto constitucional consagra o acesso à justiça em seus artigos 5º, XXXV<sup>110</sup>, e 134<sup>111</sup>. Após 1988, com o restabelecimento da condição de cidadão e acréscimo da exigência por justiça, o Estado de Direito democrático assegurou a atividade do Poder Judiciário aos jovens direitos individuais e coletivos.<sup>112</sup> Neste cenário, a Defensoria Pública, instituída pela Lei Complementar nº 80, de janeiro de 1994<sup>113</sup>, assegura assistência judiciária aos desfavorecidos de maneira gratuita. Infelizmente, essa idealização torna-se concreta e real de modo inibido. Segundo o IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, ao divulgar o Mapa de Defensoria Pública no Brasil<sup>114</sup>,

<sup>108</sup> LIMA, Alex Oliveira Rodrigues de. Arbitragem: um novo campo de trabalho. 2. ed. São Paulo: Iglu. p.9.

<sup>109</sup> CATALAN, Marcos Jorge. Reflexões sobre a leitura dos contratos no código de defesa do consumidor e a importância dos princípios. In: CAPAVERDE, Aldaci do Carmo; CONRADO, Marcelo M. (orgs.). Repensando o Direito do Consumidor – II. Curitiba: Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2007. p. 41.

<sup>110</sup> “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.”

<sup>111</sup> “Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal.”

<sup>112</sup> FACHIN, Luiz Edson. Direito Civil: sentidos, transformações e fim. Rio de Janeiro: Renovar, 2005. p. 118.

<sup>113</sup> Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994 Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências.

<sup>114</sup> Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria>>. Acesso em: 12.jul.2015.

uma das deficiências constatadas é a carência de profissionais diante dos inúmeros casos na expectativa de atendimento.

A imagem da Defensoria Pública ainda propõe um zelo particular por parte do Estado. O levantamento do IPEA ainda aponta que somente 124 comarcas não possuem disfunções em relação ao número de defensores, ponderando a necessidade de um para cada 10.000 habitantes. Mais de 95% das comarcas não possuem um advogado remunerado pelo Poder Público ou possuem em quantidade insatisfatória.

Sobrevém a figura do advogado dativo, que é aquele advogado designado pela superioridade judiciária para repor a ausência do defensor público e atuar em face dos privilegiados. Trata-se de um advogado privado sem vínculos jurídicos estatais, sendo facultativo o seu aceite ou recusa diante da causa, de acordo com o domínio que possui sobre o objeto da ação. De modo infeliz, o recebimento dos honorários deste advogado nem sempre é uma tarefa simples.<sup>115</sup>

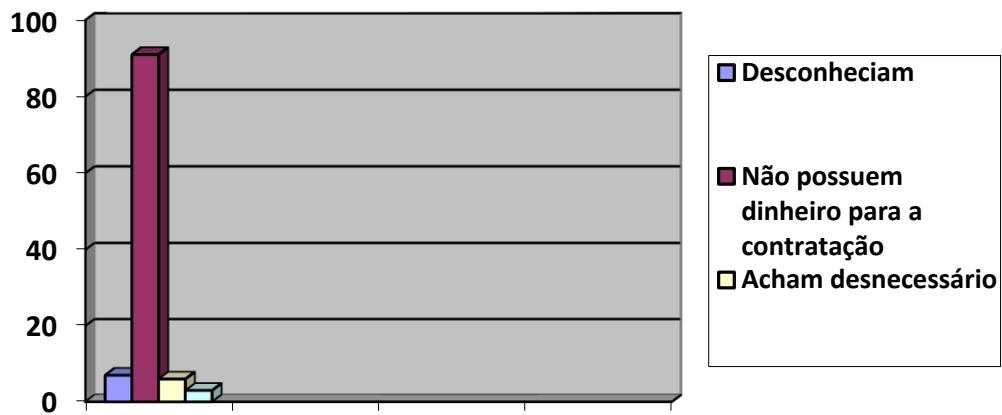
O terceiro e último bloco da pesquisa inquieta-se diante da debilidade apresentada pelo consumidor solitário em busca da efetividade da prestação jurisdicional.

Sondando a possibilidade individual de contratar um advogado para a própria defesa, percebeu-se que 16 (13%) cidadãos responderam que seriam representados por um advogado na audiência, contra 107 (87%) que não possuíam condições econômicas de arcar com os custos do profissional, conforme ilustra o seguinte gráfico:



<sup>115</sup> TJ-PR 8731768 PR 873176-8 (Acórdão), Relator: Rogério Ribas, Data de Julgamento: 08/05/2012, 5ª Câmara Cível.

Os consumidores que responderam negativamente alegaram que: 07 (6%) desconheciam a possibilidade de acompanhamento; 91 (74%) estariam impossibilitados a arcar com importância financeira a ser investida na contratação de um advogado; 06 (5%) entenderam como algo desnecessário; 03 (2,5%) por outros motivos não declarados durante a entrevista. O gráfico abaixo exemplifica tais dados:



## **4 A NECESSIDADE DE COMPACTAR A AÇÃO CIVIL PÚBLICA E DE FORTALECER DOS PROCONs**

### **4.1 FORTALECIMENTO DAS DEFESAS DOS CONSUMIDORES**

A avalanche de ações no judiciário, em matérias consumeristas, alarma para o que se refere à qualificação do atendimento, tanto por parte das empresas como por parte da justiça. Infelizmente, em sede extrajudicial não há um número satisfatório de soluções, o que levanta questionamentos sobre a cultura empresarial.

A implantação de unidades do PROCON em todos os municípios fortaleceria o sistema e, inclusive, aliviaria as já existentes. O consumidor teria fácil acesso às orientações e tentativas de conciliação, sem necessidade de deslocar-se de sua cidade. Além disso, seria possível ao órgão concentrar-se em características regionais com maior domínio.

Quando uma pessoa que compra mercadorias e serviços recorre à proteção do Estado, é possível verificar um relacionamento hostil entre fornecedores e consumidores. O polo empresarial usurpa o poder de decisão, contrariando ensinamentos de marketing de relacionamento e desdizendo a premissa de que o arbítrio para comprar, quando, como e onde, cabe ao consumidor. Essa relação deteriorada transformou o judiciário em um personagem muito importante para a resolução dos conflitos de consumo.

A realidade reflete-se em um quadro frustrante de milhares de ações individuais que versam sobre um mesmo assunto e um mesmo fornecedor, quando deveriam ser solucionadas por meio de uma ação civil pública. O judiciário não deveria ser banalizado, como está sendo, como protagonista de situações, por exemplo, de renegociação de débitos. Espera-se um judiciário firme e bem-sucedido. Não se pode reduzir a sua autoridade e nem se aventurar sem probabilidade de concretude.

Uma das consequências negativas do alto volume de conflitos judiciais, aguardando a análise do magistrado, é a impossibilidade humana de não cometer deslizes. Os pedidos, que se referem a casos com maior risco de dano, serão

privilegiados, enquanto outros podem obter sentenças que seguem padrões estabelecidos. Existem audiências marcadas em datas distantes, sendo este um aspecto é inquietante. O juiz é um profissional, um servidor público remunerado para tal função, porém necessita de uma estrutura funcional. A justiça deve relacionar-se com mais proximidade com aquele sobre quem exerce jurisdição.

Essas sucessões de cobranças indevidas, promessas de entregas não cumpridas, defeitos não solucionados, entre tantos outros aborrecimentos, caso resultem em audiência de conciliação infrutífera, transformam-se em uma ação individual e que, muitas vezes, requer antecipação de tutela. Caso esta seja concedida, gerará uma multa que, em caso de acúmulo, ainda pode ser reduzida por meio de recurso do fornecedor, o que significa, mais uma vez, que ele dita o valor a ser pago.

Na esfera dos PROCONs, as multas aplicadas também são questionadas no Judiciário. Em alguns casos, alguns juízes ordenam que seja realizado um depósito judicial para que a cobrança seja paralisada até o julgamento da ação. Segundo Filomeno, “como a determinação do depósito prévio não é uma regra, mas depende da apreciação de cada Magistrado, o efetivo pagamento das multas não ultrapassa a média de 30% dos valores aplicados”.<sup>116</sup> Portanto, há a necessidade de efetivação das sanções e aplicação das demais previstas no art. 56 do CDC.<sup>117</sup>

Em uma análise sobre a questão, diz Marinoni:

---

<sup>116</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Tutela administrativa do consumidor: atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2015.p. 318.

<sup>117</sup> “Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: I - multa;

II - apreensão do produto;

III - inutilização do produto;

IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;

V - proibição de fabricação do produto;

VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

VII - suspensão temporária de atividade;

VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;

IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;

X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;

XI - intervenção administrativa;

XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.”

Destaque-se que a multa, no caso, não é utilizada para obrigar o réu a pagar, mas sim a cumprir dever acessório ao seu dever de fazer, reconhecido pela sentença como necessário para evitar a continuação do ilícito. (...) Diante da tutela inibitória, quando nenhuma modalidade de execução for eficaz, a prisão poderá ser utilizada para constranger o demandado a não fazer ou prestar um fazer infugível, que não dependa da disposição de dinheiro.<sup>118</sup>

Os acordos extrajudiciais dependem do bel-prazer da empresa. Seria ideal uma situação em que a empresa estabelecesse um acordo, com o intuito de cumpri-lo, para homologá-lo no judiciário. Porém, no momento em que o consumidor solicita, por exemplo, um parecer detalhado sobre o cálculo de juros, não o consegue. Com o decorrer do tempo, a situação torna-se insustentável, em meio de silêncios ou respostas inconclusivas, obrigando o polo mais fraco a pedir socorro à outras vias. O mesmo ocorre com frequência com os serviços essenciais. O setor empresarial não presta um suporte adequado, resultando em insucessos extrajudiciais que desaguardam no judiciário que, por sua vez, não possui meios de responder a todos esses chamamentos de maneira satisfatória.

O sistema extrajudicial precisa ser incentivado e polido, além de conquistar credibilidade. Infelizmente, enquanto não houver conscientização e ação por parte do fornecedor, este deve ser coagido ao atendimento de seus deveres legais. É surpreendente a inconsciência com que mantém uma caçada predatória de caráter selvagem e insustentável, enquanto empenha-se apenas em vender com impulsividade. Se versasse sobre um bom provedor, de centenas de reclamações, apenas um número insignificante, que eventualmente surgisse, seria solucionado sem a necessidade de intervenção estatal. Nesse cenário, os monopólios também deveriam preocupar-se com o desgaste da imagem. Para compreender tal conjunto de elementos interligados torna-se indispensável o apego à realidade.

Houve proposta de renovação do CDC. Em 2011 haviam 205 projetos de lei nesse sentido<sup>119</sup>. As propostas de mudanças versam a respeito de assuntos como comércio eletrônico e superendividamento, além de propor alterações na atuação dos

---

<sup>118</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. Curso de Processo Civil: Execução. V.III. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007. p. 153.

<sup>119</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Tutela administrativa do consumidor: atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2015 p. 318.



órgãos de defesa do consumidor, pretendendo um PROCON com mais autoridade e resolutividade. Porém, sob o risco de recuo no tempo, a Comissão de Especialistas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para Assuntos Normativos, após profunda pesquisa e avaliação, aconselhou aos que propõem projetos de lei:

CONSIDERANDO que nos termos da Constituição Federal o Estado promoverá a defesa do consumidor;

CONSIDERANDO que o Estado Democrático de Direito deve promover o bem de todos e zelar pelos direitos e garantias fundamentais dos seus cidadãos;

CONSIDERANDO que os direitos e garantias previstos no Código de Defesa do Consumidor constituem patrimônio da sociedade brasileira, conquistado ao longo dos vinte anos de vigência da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990;

CONSIDERANDO que os últimos avanços econômicos e sociais no Brasil permitiram a inclusão de novos consumidores no mercado de consumo, o que requer medidas adicionais de proteção, devido à sua maior vulnerabilidade;

Esta Comissão manifesta-se, por unanimidade, no sentido de RECOMENDAR que toda e qualquer proposta normativa relacionada à proteção e defesa do consumidor esteja em consonância com o princípio do não-retrocesso, ou seja, tenha como pressuposto a ampliação dos direitos e garantias já assegurados aos consumidores, e jamais possibilite qualquer espécie de mitigação ou supressão desses direitos.<sup>120</sup>

Enfrenta-se, também, a simulação de proteção da sociedade por parte das agências reguladoras, o que não caracteriza uma imperfeição na lei, mas uma anomalia na conduta. São instituições muito significativas, porém, se não tiverem aplicações precisas, o instituto regulador não estará efetivamente regulando e essas questões devem ser transportadas ao judiciário. O grande número de queixas no setor de telefonia, que envolvem questões como cobranças indevidas e sinais frágeis, servem como exemplo.

Segundo os dados divulgados pela Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações, o número de reclamações registradas em 2014, referentes à telefonia celular, a operadora Oi, que possui 50.960.106 assinantes, acumulou 245.791 reclamações registradas; a operadora Claro, com 69.358.320 assinantes no período, com 256.844 reclamações; a empresa Tim, que conta com 74.479.604 assinantes, somou

---

<sup>120</sup> Disponível em: <[http://www.adecon.org.br/admin\\_adecon/informativo/noticia/arquivo/60.pdf](http://www.adecon.org.br/admin_adecon/informativo/noticia/arquivo/60.pdf)>. Acesso em: 15.nov.2015.

335.591 registros e, por último, a operadora Vivo, com 79.202.339 assinantes, totalizou 297.570 reclamações.<sup>121</sup>

Sobre o ranking de reclamações de instituições bancárias e financeiras divulgadas pelo Banco Central do Brasil, referente ao mês de setembro de 2015, lideram: Caixa Econômica Federal, com índice<sup>122</sup> de 10,88; Banco Bradesco, com índice de 9,28; Itaú, com índice de 7,69; e, por fim, Santander, com índice de 7,29. As reclamações mais frequentes tratam de débitos não autorizados, restrições, crédito consignado, tarifas irregulares e esclarecimentos inconclusivos.<sup>123</sup>

É possível, da mesma forma, consultar o ranking dos fornecedores mais reclamados no site do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor. Em 2013, no PROCON-PR, as empresas mais reclamadas foram: Claro (901 reclamações com índice de 92,34% de resolatividade); GVT (206 reclamações com índice de 63,44% de resolatividade); TIM CELULAR (263 reclamações com índice de 54,37% de resolatividade); OI (226 reclamações com índice de 76,99% de resolatividade); CAIXA ECONÔMICA (206 reclamações com índice de 47,08% de resolatividade); e SANEPAR (202 reclamações com índice de 85,15% de resolatividade).<sup>124</sup>

De acordo com o TJRJ, as empresas mais demandadas em 2004 foram: concessionárias de telefonia fixa e móvel, concessionárias de luz, água e esgoto, fornecedores de bens e serviços e instituições financeiras.<sup>125</sup>

Diante dos dados supracitados, percebe-se que há uma pandemia, uma uniformização e não situações ocasionais. Não atinge apenas uma determinada região. Ademais, tal fato, associado à falta de confiança no judiciário como guardião social, cria o sistema de autodefesa do consumidor que se manifesta por meio da publicização das posturas inadequadas das empresas, por meio de vídeos no YouTube,<sup>126</sup> reclamações públicas no Facebook<sup>127</sup>, além das insatisfações registradas em sites como Reclame Aqui

---

<sup>121</sup> Disponível em: <[http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15&Itemid=352](http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=352)>. Acesso em: 15.out.2015.

<sup>122</sup> Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

<sup>123</sup> Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/ranking/idxrc.do>>. Acesso em: 14.out.2015.

<sup>124</sup> Disponível em: <[http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Empresas\\_acima\\_de\\_50\\_registros.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Empresas_acima_de_50_registros.pdf)>. Acesso em: 13.out.2015.

<sup>125</sup> Disponível em: <[www.stf.jus.br/noticias/imprensa/relatorio.doc](http://www.stf.jus.br/noticias/imprensa/relatorio.doc)>. Acesso em: 15.out.2015.

<sup>126</sup> Disponível em: <<https://www.youtube.com/?hl=pt&gl=BR>>. Acesso em: 16.out.2015.

<sup>127</sup> Disponível em: <<https://www.facebook.com/>>. Acesso em: 13.out.2015.

e em várias redes sociais<sup>128</sup> Esse dano proposital à imagem do fornecedor possui um impacto mais intenso do que outras alternativas, gerando custos para a recuperação de clientes.

Nesse sentido, sustenta Dinamarco:

Toda sociedade primitiva faz uso da autotutela, que é a mais precária e socialmente perigosa dentre as formas de defesa dos interesses privados: cada qual faz valer seu interesse na medida de sua força e não de seu direito, sem necessidade de demonstrar a um terceiro desinteressado e imparcial, ou a quem quer que seja, a procedência de sua pretensão.<sup>129</sup>

As ações civis públicas são a ampla estrada que conduzirá de maneira mais adequada os remédios para as inconformidades, porém, faltam elementos para atingirem de maneira definitiva a posição de melhor solução. Na esfera da tutela inibitiva, há real efetividade no campo de ação da prevenção.<sup>130</sup> Se a tutela antecipada é concedida a favor dos consumidores, interdita inúmeros ajuizamentos de ações.

A respeito disso, reforça Marinoni:

E o caso, por exemplo, da exposição à venda de produto nocivo à saúde do consumidor. Expor à venda produto com composição nociva à saúde é, por si só, ato ilícito. Porém, deste ato podem decorrer danos aos consumidores, mas não necessariamente. Entretanto, não há como admitir que o processo civil nada possa fazer em relação ao ilícito que não produziu dano, tendo que aguardar a sua eventual ocorrência para poder ser instaurado. Note-se que as normas de proteção dos direitos fundamentais, como o direito fundamental do consumidor, frequentemente proíbem condutas para impedir a produção de danos. Tais normas, por isto mesmo, têm natureza protetiva - ou, de certa forma, preventiva do dano - o que obriga o legislador a conferir legitimidade para determinados entes pedirem, através de ação, a tutela jurisdicional necessária para garantir a sua observância.<sup>131</sup>

Outro ponto relevante é que, ao se determinar o dano individual rente ao dano

<sup>128</sup> <http://www.reclameaqui.com.br/>

<sup>129</sup> DINAMARCO, Candido Rangel. Execução civil. 7. ed. São Paulo: Malheiros, 2000. p. 30.

<sup>130</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. Execução – Curso de Processo civil v. 3. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007. p. 149

<sup>131</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. Curso de Processo Civil: Processo Cautelar. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. P. 49

coletivo, evita-se que os mesmos consumidores abrangidos pela ação coletiva requeiram indenização singularmente. Não se pode ignorar, simultaneamente, que caso uma ação civil pública indagasse determinado comportamento de uma parte do todo, poderia obter força incontestável caso fosse disparada contra o representante de todo o segmento, pois, desta forma, restariam decisões convergentes, evitando antinomias e insegurança jurídica. Além do mais, resta a espera por uma deliberação "erga omnes" em todo território nacional.

No Brasil existe a legislação, mas não existe o aspecto cultural da proteção do consumidor na performance do comércio, porém, há constantes progressos e modificações. O mercado de consumo move-se no sentido de confundir o usuário a respeito do que é essencial e do que é superficial. Tal apelo, por meio da publicidade, dita regras que definem que não é possível ser feliz ou pertencer a determinado grupo social se não for consumido determinado objeto ou serviço.

Diante dessas novas necessidades, firmam-se contratos obrigatórios que não relatam a verdadeira vontade entre as partes, requisitando a interferência do Estado para sanar esta assimetria. Perante a autonomia de transacionar por meio de contratação, deve-se realiza-la de boa-fé, já que se trata de um ato unilateral emanado por quem fornece o produto ou o serviço.

O capital passou a ser intermediado por contratos em massa, e, por isso, deve-se efetivar um progresso muito meticuloso e equilibrado da produtividade. Surge-se então a necessidade de solucionar os conflitos coletivamente. A ação coletiva sanaria a má intenção do fornecedor em transgredir direitos em um setor, mesmo sob a pretensão de ponderá-los em outro, pois, se os contratos são unilaterais em todo mercado consumerista, os descumprimentos devem ser sentenciados se uma só vez e com efeitos "erga omnes".

A prática artesanal não é frequente, enquanto a fabricação em vasta extensão predomina. Se a atividade de compra e venda é massificada, é coerente que a defesa também se dê de tal maneira. Tal tutela jurisdicional é de um direito fundamental, portanto, deve ser defendido de acordo com a sua importância e suas circunstâncias reais, sem quadros fictícios. Trata-se de um tema aparentemente descomplicado, porém possante e respeitável.

Fornecedores de segmentos regulados e que constituem o cotidiano de toda e qualquer pessoa, extremamente úteis e essenciais como telefonia, cartão de crédito, bancos e energia elétrica, são classificados como os que mais causam situações constrangedoras aos consumidores.

Inconvenientemente, as queixas se dão na mesma medida no judiciário e nos PROCONs. Não são casos de imprevistos, mas uma política empresarial. Não se trata de treinamento de funcionários aplicados de maneira falha ou uma gestão débil, mas trata-se de uma definição do conjunto de pessoas altamente qualificadas e encarregadas pela direção de toda a empresa em sua amplitude. Adotam a audácia de permitirem que seus clientes recorram até os órgãos de defesa do consumidor para apontarem suas reclamações.

Quando um consumidor deixa de ser cliente de determinado banco e recorre a outro, sofrerá, provavelmente, os mesmos abusos. Todos apresentam os mesmos vícios, assim como as operadoras de cartão de crédito e empresas de telefonia. Infelizmente, tais fornecedores não estão sujeitos à desobediência civil, pois são tão essenciais a ponto de seus usuários não terem condições de protestarem deixando de consumir seus serviços.

Muitas reclamações referem-se às cobranças indevidas<sup>132</sup>, que são passíveis de devolução em dobro. O consumidor recorre à empresa sem sucesso. Muitas vezes descobre-se que produtos não ofertados e não consentidos estão sendo exigidos por parte da empresa. Esta, por sua vez, possui o dever de informar corretamente o seu cliente, e, quando não existe o cumprimento de normas, há um desrespeito feroz.

A infraestrutura dos PROCONs poderia ser superior pela magnitude da influência que exerce e pelo número de reclamações que recebe. Segundo Filomeno, o Brasil possui mais de 5.000 cidades e 800 PROCONs, sendo que em alguns estados existe somente a unidade estadual. O autor ainda menciona, em sua obra *Tutela Administrativa do Consumidor*, que há, ainda, uma oposição por parte dos chefes do poder executivo

---

<sup>132</sup> “CDC. Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”

municipal, pela pressão das empresas locais, contra a criação do órgão de defesa do consumidor.<sup>133</sup>

Para o doutrinador:

Atingir um número cada vez maior da população requer estratégias de atuação não apenas com unidades físicas de atendimento, tendo vários PROCONs adotado também: unidades móveis de atendimento, seja para atender em bairros dentro de uma mesma cidade ou outros Municípios dentro do Estado; aceitação de denúncias por Carta e e-mail; reclamações por meio virtual, dentre outros.<sup>134</sup>

Os consumidores deixam seus lares, trabalhos, compromissos, para dirigirem-se ao PROCON e receberem uma senha para serem atendidos por uma questão descomplicada, porém, recusada pela empresa. Quando a empresa não esclarece uma situação, ou recusa-se a solucionar a adversidade, ela transfere suas despesas ao governo. Concomitantemente, há a possibilidade de que o usuário não confie na solução da empresa, e isso é profundamente dramático e relevante, pois significa que tais empresas não possuem confiabilidade, mesmo diante de situações comuns, sem originalidade e importância. Quando os membros do corpo social se encontram em escassez de credibilidade, discute-se a edificação do mercado de consumo.

As cobranças indevidas, filas excessivas, descumprimentos de contratos, transações não reconhecidas, e tantos outros, tornam-se mais perturbantes a medida em que se espalham de modo gradual a todos os outros segmentos substanciais e regulados. Por serem essenciais, exercem coerção contra os consumidores, pois se não pagarem o exigido poderão ter os serviços suspensos e o nome inserido no cadastro de maus pagadores. Ter o poder de crédito suspenso causa muitos danos para as classes menos favorecidas, pois restringe o seu sustento. Essa fatia da população não possui condições para grandes compras ou mercadorias superficiais, mas sofre o atingimento da sua capacidade de permanecer vivo com um mínimo de dignidade.

Todas essas situações persistentes provam que o consumidor é o polo mais frágil

---

<sup>133</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Tutela administrativa do consumidor: atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2015. p. 317.

<sup>134</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. Tutela administrativa do consumidor: atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2015. p. 317.

da relação, submetendo-se ao polo mais forte. Transformar a legislação em uma folha de papel em branco afronta toda uma coletividade. Mesmo após ações, não se percebe aperfeiçoamento no quesito respeito. As leis existem, mas há uma desestrutura em relação à normas de vida em comum.

As relações de compra e venda precisam de regras pré-estabelecidas e muito respeito. São noções tão básicas que regulamentos seriam desnecessários. Inexistem charadas normativas e as regras jurídicas harmonizam-se entre si. Por esse descumprimento do elementar, os PROCONs fazem o que as empresas deveriam realizar em seus pós-vendas, quando poderiam dedicar a maior parte do tempo de seus servidores e de suas estruturas para problemáticas elementares envolvendo educação e saúde.

Há a necessidade de estabelecer uma conversação entre as partes com ganhos concretos, como, por exemplo, a execução de Termos de Ajustamento de Conduta. É inaceitável a necessidade de fazer uso da atividade estatal para obter renegociação e planejamento. Carece-se de dirigentes empresariais para que desenvolvam seus negócios de maneira sustentável e de acordo com condutas honestas, não apenas almejando rendimentos econômicos. Deve-se determinar um compromisso de diminuição, de modo que se concentre nas exceções e não em percentuais. A medida de confiabilidade de uma empresa é medida em seus resultados, nos índices de reclamações feitas e resolvidas. Se houverem medidas corretas e sensatas, ações judiciais serão ressalvas.

Em suma, a violação sofrida por uma só pessoa é idêntica ao sofrido por todas as outras. Diante dos fatos supracitados, entende-se que ações coletivas em face dos consumidores e o fortalecimento dos PROCONs são caminhos para o estabelecimento de um mercado de consumo equilibrado e sustentável.

## 4.2 DIREITOS COLETIVOS

Com o desenvolvimento do corpo social, novos conflitos nascem entre as

pessoas. Perante esses novos abalos, germinam novos direitos materiais que exigem aparelhamentos processuais adequados. Além de aperfeiçoar o direito material e dar-lhe instrumentos necessários, é preciso efetivá-lo. Contidos nessa progressão contínua, estão os direitos fundamentais. Todas as dimensões dos direitos humanos acrescentam-se.<sup>135</sup>

Nascida com a revolução francesa, a primeira geração de direitos humanos envolveu a pessoa com blindagem contra os abusos estatais, impedindo-o de assenhorar-se de maneira inadequada da vida dos indivíduos. À vista disso, a abstenção de intervenção tornou-se insuficiente.

Para uma transformação social positiva, tornou-se imprescindível a colaboração do Estado no crescimento coletivo. Essa nova percepção deu origem à segunda geração de direitos fundamentais, que despontou com a revolução industrial. A evolução maquinaria, marcada por trabalhadores em condições indignas, rogava pela proteção estatal. Nessa fase, o Estado não dominava indevidamente a esfera individual e ainda cooperava para o amparo e a prosperidade da pessoa.<sup>136</sup>

A terceira geração parte das guerras mundiais e das populações arrasadas em busca da fraternidade. Junto à busca pela tranquilidade, vislumbrava o cidadão globalizado e os direitos não se restringiam a um único indivíduo, surgindo os direitos de dimensão coletiva.<sup>137</sup> Em tal dimensão surgiu a preocupação com proteção dos consumidores.

Alguns autores já argumentam a existência de quarta<sup>138</sup> e quinta<sup>139</sup> dimensões.

#### 4.3 AÇÕES CIVIS PÚBLICAS

---

<sup>135</sup> MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet; INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO. *Hermenêutica constitucional e direitos fundamentais*. Brasília, DF: Brasília Jurídica, 2000. p. 121.

<sup>136</sup> FREITAS, Juarez; TEIXEIRA, Anderson V. *Comentários à Jurisprudência do STF: direitos fundamentais e omissão inconstitucional*. Barueri: Manole, 2012. p. 60.

<sup>137</sup> MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel; SARLET, Ingo Wolfgang. *Curso de direito constitucional*. 1ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 134.

<sup>138</sup> BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Trad. Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

<sup>139</sup> BONAVIDES, Paulo. *A Quinta Geração de Direitos Fundamentais*. Disponível em: <[http://www.djf.inf.br/Arquivos/PDF\\_Livre/3\\_Doutrina\\_5.pdf](http://www.djf.inf.br/Arquivos/PDF_Livre/3_Doutrina_5.pdf)>. Acesso em: 02.11.2015.



A lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985<sup>140</sup>, originou-se de considerações e exames de profissionais do direito, conduzidos pela influência do common law,<sup>141</sup> e de estudiosos italianos com o objetivo amenizar os dissabores do processo civil individual diante da tentativa de solucionar conflitos coletivos:

[...]a lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985 (Lei da Ação Civil Pública), extremamente significativa como passo fundamental para a tutela jurisdicional dos interesses difusos e coletivos, disciplina a ação do Ministério Público, associações e outras entidades, para a defesa do meio ambiente, do consumidor e de bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (v. ainda Const., art. 129, inc. ih) [...]<sup>142</sup>

A ação civil pública, que possuímos atualmente, originou-se, em sua maioria, a partir da lei de 1985, porém, por estímulo do art. 14, parágrafo único, da lei de Política Nacional do Meio Ambiente<sup>143</sup>, esse mecanismo processual já possuía existência real, mas de maneira bastante limitada quando deu legitimidade ativa apenas ao Ministério Público. A lei de ação civil pública auferiu maior importância e relevância à ação pública ao legitimar, além do MP e de outros órgãos com autoridade para realizar os trabalhos do Estado, as associações civis representativas.<sup>144</sup>

As ferramentas de tutela processual coletiva comum, que zelam as lutas de

<sup>140</sup> Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências.

<sup>141</sup> CÂNDIDO RANGEL DINAMARCO E A INSTRUMENTALIDADE DO PROCESSO (UMA ENTREVISTA) Daniela Montero Gabay, José Rodrigo Rodriguez, Luiz Guilherme Aida Bondioli.... Entrevista v. 7 n. 4: julho.2010. Cadernos Direito FGV P. 30

<sup>142</sup> CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria Geral do Processo. 26ª edição. São Paulo: Malheiros, 2010. p. 123

<sup>143</sup> “Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981. Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Art. 14 - Sem prejuízo das penalidades definidas pela legislação federal, estadual e municipal, o não cumprimento das medidas necessárias à preservação ou correção dos inconvenientes e danos causados pela degradação da qualidade ambiental sujeitará os transgressores: § 1º - Sem obstar a aplicação das penalidades previstas neste artigo, é o poluidor obrigado, independentemente da existência de culpa, a indenizar ou reparar os danos causados ao meio ambiente e a terceiros, afetados por sua atividade. O Ministério Público da União e dos Estados terá legitimidade para propor ação de responsabilidade civil e criminal, por danos causados ao meio ambiente. “

<sup>144</sup> CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. Teoria Geral do Processo. 26ª edição. São Paulo: Malheiros, 2010. p. 283

interesses com o propósito de solucioná-las, abrangem direitos coletivos, individuais homogêneos e difusos no âmbito daquilo que é real. Tal instrumento possui características que o desiguala do processo civil de caráter individualista.

Alguns princípios assumem particularidades, que não são exclusivas da ação civil pública, no processo coletivo comum. Aqui, o princípio do acesso à justiça foge ao preceito tradicional<sup>145</sup> opondo-se à restrição da regra ordinária, posto que dispõe de legitimidade extraordinária, como regra, e visa a expansão do alcance à efetividade da lei no que se reporta aos direitos subjetivos metaindividuais (coletivos e difusos) e individuais homogêneos.<sup>146</sup>

Já o princípio a universalidade da jurisdição viabilizou a abrangência de defesa de conflitos de massa para que mais causas e mais pessoas pudessem ser tuteladas em juízo.

No mesmo sentido, escreveu Fredie Didier Jr.:

É o que acontece nos litígios de massa, como as causas previdenciárias. As tributárias, as que envolvem servidores públicos, consumidores etc., sujeitos que se encontram em uma situação fático-jurídica semelhante. Nessas causas, discute-se normalmente a mesma tese jurídica, distinguindo-se apenas os sujeitos da relação jurídica discutida. São causas que poderiam ter sido reunidas em uma ação coletiva. São exemplos: discussão de reajuste para uma categoria profissional, inexigibilidade de certo tributo, determinado direito em Face de uma concessionária de serviço público etc.<sup>147</sup>

Ainda existe o princípio da participação do processo que estabelece relação com o contraditório, pois, assegurando o direito de contradizer uma informação anterior, dá à parte a oportunidade de obter informações relacionadas ao processo e desenvolver atos processuais. Outro aspecto relevante é o fato de, no processo coletivo comum, a legitimidade ativa é de titularidade de estruturas interpostas como sindicatos, associações e algumas entidades públicas, de modo a exercerem influencia na sorte da ação.

---

<sup>145</sup> Código de Processo Civil. “Art. 6º Ninguém poderá pleitear, em nome próprio, direito alheio, salvo quando autorizado por lei.”

<sup>146</sup> VEZZONI, Marina. Direito processual civil. Barueri, SP: Manole, 2011. p. 187.

<sup>147</sup> DIDIER JUNIOR, Fredie. Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. v. 1. 17. ed. Salvador: Jus Podivm, 2015. p. 489.

Já o princípio da economia processual sugere que a resposta para os conflitos seja dada com o mínimo de atos processuais factível.<sup>148</sup> No contexto versado, desvia-se da multiplicação de ações, que outrora eram protegidas individualmente, soldando-as em uma única ação.

O princípio do interesse jurisdicional no conhecimento do mérito do processo coletivo representa uma característica do processo coletivo comum. De acordo com a transformação do processo, o princípio da instrumentalidade das formas destina-se a repelir a ligação exagerada às cerimônias processuais para garantir mais efetividade e os objetivos.<sup>149</sup>

Outro princípio específico é o princípio da máxima prioridade jurisdicional da tutela coletiva, o qual prevê que se deve dar preferência à tutela coletiva em desvantagem à tutela individual. Assim, pareceres divergentes entre ações coletivas e individuais seriam evitados, além de reprimir a epidemia de ações individuais.

Juntamente, o princípio da disponibilidade motivada da ação coletiva dispõe que não é possível abandonar o processo sem a devida fundamentação. Caso isso ocorra, outro co-legitimado deverá abraçar a responsabilidade pela ação.

Por fim, o princípio da não taxatividade da ação coletiva, específico da ação civil pública, traduz-se na permissão em usar ações coletivas para direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos de qualquer espécie.

A redação original da lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985,<sup>150</sup> permitia fazer juízo da ação civil pública em prol de direitos ambientais, consumeristas, com valoração artística, estética, histórica, turística ou paisagística<sup>151</sup>, ou seja, existia uma delimitação de bens defensáveis por meio de ação coletiva.

---

<sup>148</sup> BARROSO, Darlan. Manual de processo civil, volume 1: teoria geral e processo de conhecimento. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2007. p. 46.

<sup>149</sup> BARROSO, Darlan. Manual de processo civil, volume 1: teoria geral e processo de conhecimento. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2007. p. 44.

<sup>150</sup> Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências.

<sup>151</sup> “Art. 5. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I - o Ministério Público; (Redação dada pela Lei nº 11.448, de 2007).

II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio-ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO).”

Com a eclosão do CDC, a lei que disciplina da ação civil pública foi modificada com a introdução do inciso 4º, do art. 1º<sup>152</sup>, permitindo ações “a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”, ampliando o rol para facultar a defesa coletiva dos bens tuteláveis de qualquer natureza. Já com a introdução do art. 21, da mesma lei, permite o ajuizamento de direitos individuais homogêneos.<sup>153</sup>

Tal ação realizou-se como instrumento processual diante dos conflitos coletivos. Em 1985, a lei deu mais intensidade e vigor para o ajuizamento de ações coletivas, não somente ao Ministério Público, mas também às associações de defesa ao consumidor, à União, aos Estados e aos Municípios, visando a segurança de toda a coletividade.<sup>154</sup> Cinco anos após, o Código de Defesa do Consumidor, considerado uma das legislações mais modernas do mundo<sup>155</sup>, intensificou a proteção dos direitos difusos, coletivos e individuais que podem ser tratados de maneira comum.

No momento presente, no PROCON-PR, encontram-se, em andamento, 16 ações judiciais contra os seguintes fornecedores: Ótica Visiomax<sup>156</sup>, Lojas Marisa<sup>157</sup>, Farmácias e Drogarias Nissei<sup>158</sup>, Banco ABN Amro Real S/A e outros<sup>159</sup>, FISIOLAR – Comércio de Aparelhos Eletrônicos<sup>160</sup>, Sul América Seguro de Vida e Previdência<sup>161</sup>, AGF Seguros<sup>162</sup>, Empresa Concessionária de Rodovias do Norte S/A<sup>163</sup>, Microlins Brasil Ltda.<sup>164</sup>, Brasil Telecom<sup>165</sup>, Sul América Capitalização<sup>166</sup>, LPR Habitacional Casa Própria

---

<sup>152</sup> “Art. 1º. Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo.”

<sup>153</sup> “Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.”

<sup>154</sup> MARTINS, Sandro Gilbert; DOTTE, Rogéria Fagundes. Código de Processo Civil Anotado. Curitiba: OABPR, 2013. p.49. Disponível em: <[http://www.oabpr.org.br/downloads/CPC\\_06\\_02.pdf](http://www.oabpr.org.br/downloads/CPC_06_02.pdf)>. Acesso em: 19.out.2015.

<sup>155</sup> Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=392>>. Acesso em: 19.nov.2015.

<sup>156</sup> Autos: 37631/2011 - 7ª Vara Cível.

<sup>157</sup> Autos: 33839/2011 - 10ª Vara Cível.

<sup>158</sup> Autos: 49934/2010 - 2ª Vara Cível.

<sup>159</sup> Autos: 1438/2009 - 6ª Vara Cível.

<sup>160</sup> Autos: 882/2007 - 3ª Vara Cível.

<sup>161</sup> Autos: 30527/2006 - 12ª Vara Cível.

<sup>162</sup> Autos: 1370/2006 - 21ª Vara Cível.

<sup>163</sup> Autos: 113/2006 - 15ª Vara Cível.

<sup>164</sup> Autos: 1352/2005 - 6ª Vara Cível.

<sup>165</sup> Autos: 954/2004 - 14ª Vara Cível.

<sup>166</sup> Autos: 27028/2004 - 12ª Vara Cível.

Ltda. Ultralistas Comércio e Editora Ltda.<sup>167</sup>, Consorcial Administradora de Consórcios Ltda.<sup>168</sup>, ANATEL<sup>169</sup> e Consórcio Araucária<sup>170</sup>. Tais ações judiciais versam sobre assuntos como venda casada, publicidade enganosa e abusiva, tarifa de abertura de crédito, cobrança de tarifa de fatura, formas de pagamento, assinatura básica e outros.

Concedeu-se liminar para a ação civil pública 1438/2009, contra o Banco ABN Real S/A e outros:

O Ministério Público, chamado a manifestar-se, opinou pela concessão da liminar, reputando presentes os requisitos necessários (fis. 260 a 269). (...) Destarte, presentes os requisitos ensejadores da liminar, concedo-a para o efeito de PROIBIR aos Requeridos ABN AMRO REAL S.A, BANCO BRADESCO S.A., BANCO DO BRASIL S.A., BFB LEASING ARRENDAMENTO MERCANTIL, BV FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, BANCO DIBENS S/A, BANCO FINASA S.A., BANCO GMAC S.A., BANCO FINASA BMC S.A., BANCO HONDA S.A., HSBC BANK BRASIL S.A., BANCO ITAU S.A., BANCO SAFRA S.A. e BANCO SANTANDER a cobrança de tarifa de abertura de crédito (TAC), ou tarifa de operações ativas (TOA), Serviços Correspond. Não Bancários, ou qualquer outra tarifa com denominação diversa mas com a mesma finalidade, sob pena de multa diária que fixo em R\$ 2.000,00.<sup>171</sup>

É igualmente importante mencionar que foi deferida liminar, em junho de 2015, em ação proposta pelo PROCON-PR contra os fornecedores OI, VIVO, CLARO e TIM, que argumenta sobre o caráter abusivo da interrupção da franquia de internet contratada após esta atingir determinado limite.<sup>172</sup> No mesmo período, de maneira louvável, a Associação Brasileira de PROCONs - PROCONSBRASIL - entidade que representa os PROCONs de todo o país – manifestou-se em prol da mesma causa.

Em 2012, favorável ao mesmo órgão de defesa do consumidor paranaense e ao MP, com base no descumprimento da Lei 16.785/2011, concedeu-se liminar em ação

<sup>167</sup> Autos: 953/2004 - 5ª Vara Cível.

<sup>168</sup> Autos: 358/1997 - 7ª Vara Cível.

<sup>169</sup> Autos: 2002.70.00.021518-0 - 6ª Vara Federal Cível.

<sup>170</sup> Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=225>>. Acesso em: 19.out.2015.

<sup>171</sup> Disponível em: <[http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/acao\\_publica\\_tac\\_liminar\\_bancos.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/acao_publica_tac_liminar_bancos.pdf)>. Acesso em: 19.nov.2015.

<sup>172</sup> Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=384>>. Acesso em: 19.nov.2015

contra a cobrança inadequada por empresas no ramo de estacionamentos de Curitiba<sup>173</sup>. No ano de 2011, concedida pelo juiz Luiz Manasses Albuquerque Filho, da 7a. Vara Cível, determinou que a Visomax (Panótica Ótica LTDA) interrompesse o abuso praticado através da venda casada<sup>174</sup>.

Defrontar-se com poucas liminares deferidas é um fator extremamente preocupante, pois significa que até a obtenção de uma sentença favorável aos consumidores, tais questões abusivas protestadas continuarão sendo praticadas e demandadas individualmente.

Existe uma sugestão de modificação de algumas especificações a respeito dos processos coletivos de ação civil pública, pois há necessidade se dominar alguns obstáculos que se têm demonstrado manifestamente. Mesmo diante de grandes avanços trazidos pelo CDC, muitas adversidades obstam o desenvolvimento de tais ações, como, por exemplo, a interpretação realizada de modo desacertado do art. 16<sup>175</sup>, da lei 7.347, de maneira a gerar múltiplas demandas em diferentes comarcas, desordenando o conhecimento que se tem por coisa julgada erga omnes.

Outra questão relevante é a eficiência e a eficácia comprometidas pela morosidade do cumprimento das sentenças coletivas, que caminham, ao mesmo tempo, ao lado de milhares de ações individuais. Faz-se, igualmente, básico priorizar o processo e o julgamento, porém são itens que não foram revolucionados no Projeto de Lei 5139, de 2009, que, atualmente, aguarda “deliberação do recurso na mesa diretora da Câmara dos Deputados”<sup>176</sup>. O não enfrentamento de discussões controversias traduz-se em omissão diante da primordialidade de uma representação compatível à finalidade das associações, assim como não se expressa sobre alguma alteração referente à coisa julgada, enfim, não delibera sobre expectativas de transformações consideráveis na metodologia que está em vigor. Ainda assim, a PL 5139/2009, que propõe a existência

---

<sup>173</sup> Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=271>>. Acesso em: 19.nov.2015

<sup>174</sup> Disponível em: <<http://www.procon.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=164>>. Acesso em: 19.nov.2015.

<sup>175</sup> “Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova”.

<sup>176</sup> Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=432485>>. Acesso em: 19.nov.2015.

do código de processo coletivo, é esperançosa. As ações civis públicas necessitam ser disciplinadas no sentido de serem tratadas como prioridade. Apreensivamente, ao mesmo tempo em que auxilia o aprimoramento do CDC, há preocupação em relação à pretensão de revogação de seu Título III<sup>177</sup>.

Atualmente, a coisa julgada não é um obstáculo às ações individuais com objetos equivalentes:

O Código de Defesa do Consumidor exclui a coisa julgada nas sentenças coletivas que julguem improcedente o pedido de condenação referente a direitos individuais homogêneos - com o que as ações individuais continuam admissíveis apesar do insucesso da coletiva promovida pela entidade legitimada (art. 103, inc. III).<sup>178</sup>

No entanto, segundo o projeto de lei, haveria suspensão dessas ações até que a ação coletiva obtivesse julgamento em primeiro grau de jurisdição. De modo infeliz, ações coletivas são vagarosas e intrincadas. Se a PL estivesse em vigência, novos processos não poderiam ser ajuizados, agredindo, assim, o art. 5º, inciso XXXV, Constituição Federal<sup>179</sup>, e muitas outras estariam suspensas gerando prejuízos à atividade particular, além de ofender à durabilidade razoável do processo.

É previsto, da mesma forma, no projeto, que a coisa julgada coletiva negativa aniquilará as ações individuais e isso gera uma fissura para a existência de complôs, pois o empresário, com imensuráveis ações contra ele, poderia dialogar com uma associação sem respeitabilidade para ajuizar uma ação coletiva, sem a devida fundamentação, a fim de abortá-la.<sup>180</sup> Seria adequado que as representações fossem devidamente investigadas em cada caso concreto para evitar adulterações das finalidades, já que no sistema brasileiro quaisquer associações podem, desde que satisfaça, as exigências previstas em lei, ajuizar ações coletivas.

<sup>177</sup> PL 5139/2009 Art. 71. Ficam revogados: V - os arts. 81 a 84, 87, 90 a 95, 97 a 100, 103 e 104 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

<sup>178</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. Instituições de Direito Processual Civil. São Paulo, Malheiros, 2001. p. 136.

<sup>179</sup> “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.”

<sup>180</sup> MARINONI, Luiz Guilherme, ARENHART, Sérgio Cruz; Processo de Conhecimento, Volume 2; 8 ed. RT: São Paulo; 2010. p. 30.

Para Nelson Nery Junior:

As associações civis são legitimadas para a defesa em juízo dos direitos difusos e coletivos, desde que cumpridos os requisitos estabelecidos na lei: estar constituída há pelo menos um ano e incluir entre suas finalidades institucionais a defesa do consumidor. A legitimidade é aferível *ope legis*, bastando à associação preencher os requisitos contidos na lei para considerar –se legitimada ativa para a ACP, ao contrário da ação de classe (class action) norte-americana, onde essa legitimidade é aferível *ope iudicis*, cumprindo ao juiz verificar se a associação possui adequada representatividade dos membros e da classe que representa. As limitações à legitimação das associações para a propositura da ACP são apenas e tão somente as estipuladas na norma ora comentada. Não tem lugar, por ser ilegal, outra exigência ou distinção, principalmente tendo em vista a qualidade da entidade, que restrinja a legitimação para agir das associações, fora das hipóteses expressamente enunciadas na norma sob exame.”<sup>181</sup>

Na suposta vigência do PL, outros órgãos ponderariam e temeriam o ajuizamento da ação coletiva, sob o risco de prejudicar a postulação particular de incontáveis consumidores. Ademais, tal metodização prevê, em seu art. 13,<sup>182</sup> que o consumidor pode escolher as consequências após ser informado. Porém, se preocupa com a inexistência de cultura de participatividade ativa no processo coletivo que pode acarretar danos a essa comunicação.

De acordo com os ensinamentos de Marinoni:

Demais disso, como o Estado brasileiro é uma força de democracia representativa, com temperos de princípios e institutos de participação direta dos cidadãos no poder de decisão do governo (democracia participativa; por exemplo, o referendo), e existem mecanismos que viabilizam essa participação direta por meio da jurisdição, é necessário incentivar o seu uso. A participação do cidadão via ação popular, por meio da qual é possível apontar desvio na gestão do bem comum, assim como a participação através dos legitimados a ação de inconstitucionalidade e às ações coletivas,<sup>14</sup> configuram participação no processo decisório do Estado e, portanto, uma participação que não fica limitada ao momento em

<sup>181</sup> NERY JÚNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria Andrade. Leis civis comentadas. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 344.

<sup>182</sup> “Art. 13. Estando em termos a petição inicial, o juiz ordenará a citação do réu e, em se tratando de interesses ou direitos individuais homogêneos, a intimação do Ministério Público e da Defensoria Pública, bem como a comunicação dos interessados, titulares dos respectivos interesses ou direitos objeto da ação coletiva, para que possam exercer, até a publicação da sentença, o seu direito de exclusão em relação ao processo coletivo, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social. “



que, nas chamadas “eleições”, escolhe-se um representante para governar (democracia representativa).<sup>183</sup>

Teme-se que o PL não cumpra o propósito que pretende alcançar, porque focará mais na questão processual do que no direito material, rebaixando a proteção, principalmente, em relação aos direitos individuais homogêneos. Poderá resultar em uma grande quantidade acumulada de ações individuais devido a burocratização dos recursos manejados pela defensoria pública, associações civis, Ministério Público e PROCONs. Indica uma perspectiva de uma grande responsabilidade, por parte dos operadores da justiça, de exporem-se contra grandes empresas poderosas manejadoras de lobbies empresariais, mesmo sob a observação de agências reguladoras, sob o risco de extinguir muitas ações de iniciativa individual e beneficiar, de modo simultâneo, muitos fornecedores. À vista disso, a proteção voltada ao consumidor seria amesquinhada. Por consequência, não há como não demonstrar tais inquietações ao tratar de ações coletivas.

---

<sup>183</sup> MARINONI, Luiz Guilherme, ARENHART, Sérgio Cruz. Processo de Conhecimento. v.2. 8.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 35.

## 5 CONCLUSÃO

A criação da lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, idealizou o equilíbrio nas relações de consumo. Segundo o Código de Defesa do Consumidor:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Mesmo referindo-se a um direito fundamental do indivíduo, é notório e incontestável que há uma vasta busca pelos cidadãos pela sua efetivação, porém, encontra-se resistência política, principalmente em âmbito municipal, e intimidação provocada pelos fornecedores que atuam dificultando a aplicação e eficácia das normas de proteção a favor de seus interesses brutais. O progresso global depende do aperfeiçoamento individual dos indivíduos. Não há como esperar desenvolvimento de uma nação sem fornecer-lhe alcance a produtos e serviços que assegurem a dignidade humana.

O Poder Público possui o dever de preservar o acesso à justiça a consumidores mais pobres. Nesse sentido, os PROCONs prestam informações e audiências de conciliação de maneira gratuita, viabilizando maior isonomia entre as partes, exercendo a materialização da tutela do consumidor em sua individualidade ou de um conjunto de consumidores. Analisa-se que o PROCON assume dois sentidos de proteção, particular e comunitária, estruturando uma sociedade ciente de seus direitos, além de sanar os seus conflitos. O desempenho dos PROCONs no emprego de penalidades conquista mais e mais notoriedade pela sua relevância pública. Sua operação se dá em face de infrações contra às normas de consumo.

No presente trabalho, fez-se necessário uma aproximação com vários âmbitos do direito do consumidor para demonstrar a influência que exercem sobre a realidade do mercado de consumo. O Judiciário brasileiro não é devidamente instrumentalizado, o que faz com que os processos tramitem de forma vagarosa e sejam mais acessíveis ao

cidadão que possui maiores rendas financeiras. Dessa forma, compreendeu-se que os PROCONs são excepcionalmente importantes socialmente, já que concretizam o preceito constitucional de maneira mais célere e popular.

Defender o consumidor não significa rechaçar a figura do empresário e nem limitar a autonomia privada, mas define-se na significância em garantir a boa-fé em toda e qualquer contratação. Tem-se profundo respeito pela luta que este importante protagonista trava diariamente para desempenhar sua atividade econômica de maneira satisfatória. À vista disso, compreende-se que a verdadeira democracia abrange toda a coletividade, e empoderando o polo mais fraco evita-se dominação e proporciona condições de igualdade.

Acredita-se em uma sociedade organizada e pacífica através dos meios alternativos de solução de conflitos, pois asseguram a justiça de maneira mais isonômica, reduzindo o desgaste financeiro, psicológico, moral e temporal. Infelizmente, para uniformizar uma conscientização a respeito do consumo sustentável, torna-se incontestável a necessidade de reforçar a eficácia dos instrumentos destinados à proteção do consumidor.

O Estado deve confeccionar novas políticas públicas que conferissem de fato significado à cidadania. Todas as circunstâncias analisadas nos capítulos anteriores destacam a necessidade de uma tutela mais efetiva ao consumidor. Ao término desse trabalho, fortifica-se o convencimento de que os conflitos consumeristas seriam possivelmente amenizados com o fortalecimento das unidades dos PROCONs e por meio de ações civis públicas menos morosas e mais inibitórias.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCIOLI, Wilson. **Instituições de Direito Constitucional**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1978.

ADECCON. Disponível em: <[http://www.adecon.org.br/admin\\_adecon/informativo/noticia/arquivo/60.pdf](http://www.adecon.org.br/admin_adecon/informativo/noticia/arquivo/60.pdf)>. Acesso em 15.nov.2015.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. O acesso do consumidor à justiça no Brasil. In: **Revista de Direito do Consumidor**, n. 16, p. 22-28, out/dez, 1995.

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2002.

\_\_\_\_\_. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.

ALVIM, Arruda. **Código do Consumidor Comentado**. São Paulo: Revista dos Tribunais. nº 40. out-dez, 2001.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. **Revista da EMERJ**. v.8. n. 29. p. 134-148. Rio de Janeiro, 2005.

ARAGÃO, Selma Regina. **Manual de Conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

ARENHART, Sérgio Cruz. MARINONI, Luiz Guilherme. **Processo de Conhecimento**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

AZEVÊDO, Alexandre Cabral de; GALÃO, Fabiano Palhares. **Estratégia de marketing: administração IV**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 5. ed. Brasília: CNJ, 2015.

BARBOSA, Livia. **Sociedade de Consumo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BARROS, Guilherme Freire de Melo. **Defensoria Pública**. 5. ed. Salvador: Jus Podivm, 2013.

BARROSO, Darlan. **Manual de processo civil: teoria geral e processo de conhecimento**. 2. ed. Barueri: Manole, 2007.

BASTOS, Celso; MARTINS, Ives Gandra da Silva. **Comentários à Constituição do Brasil**. São Paulo: Saraiva, 1990.

BEZERRA, Paulo Cesar Santos. **Acesso à Justiça**: um problema ético-social no plano da realização do direito. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Trad. Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

BONATTO, Cláudio. MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor**: principiologia, conceitos, contratos. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.

BONAVIDES, Paulo. **A Quinta Geração de Direitos Fundamentais**. Disponível em: <[http://www.dfj.inf.br/Arquivos/PDF\\_Livre/3\\_Doutrina\\_5.pdf](http://www.dfj.inf.br/Arquivos/PDF_Livre/3_Doutrina_5.pdf)>. Acesso em: 02.nov.2015.

\_\_\_\_\_. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Malheiros, 1994.

BRASIL. **Carta de Lei de 25 de março de 1824**. Disponível em:  
<<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao24.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao24.htm)>. Acesso em  
11.nov.2015.

\_\_\_\_\_. **Constituição Da República Dos Estados Unidos Do Brasil (de 24 De fevereiro de 1891)**. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao91.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao91.htm)>. Acesso em:  
11.nov.2015.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.523/2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. **Diário Oficial da União**. 1º.8.2008

CALMON, Petrônio. Fundamentos da Mediação e da Conciliação. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CARNEIRO, Paulo Cesar Pinheiro. **Acesso à Justiça**. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

CARNELUTTI, Francesco. **Como nasce o direito**. Belo Horizonte: Líder Cultura Jurídica, 2001.

CARVALHO, Denílson Pereira Afonso de. O PROCON na defesa do consumidor. In: **Revista Jurídica da Universidade de Franca**. 2005.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

\_\_\_\_\_. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CATALAN, Marcos Jorge. Reflexões sobre a leitura dos contratos no código de 1defesa do consumidor e a importância dos princípios. In: CAPAVERDE, Aldaci

do Carmo; CONRADO, Marcelo. (Orgs.). **Repensando o Direito do Consumidor – II**. Curitiba: Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2007.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

\_\_\_\_\_. **Teoria Geral do Processo**. 28. ed. São Paulo: Malheiros, 2012.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DIDIER JUNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil**: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. v.1. 17. ed. Salvador: Jus Podivm, 2015.

DINAMARCO, Candido Rangel. **Execução Civil**. 7. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

DINIZ, Maria Helena. **Código Civil anotado**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

\_\_\_\_\_. **Conflitos de normas**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 1996.

FACHIN, Luiz Edson. **Direito Civil**: sentidos, transformações e fim. Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

FILOMENO, José Geraldo de Brito et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 8. ed. Rev. Atual. Ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Tutela administrativa do consumidor**: atuação dos PROCONs, legislação, doutrina e jurisprudência. São Paulo: Atlas, 2015.

FREITAS, Juarez; TEIXEIRA, Anderson V. **Comentários à Jurisprudência do STF: direitos fundamentais e omissão inconstitucional**. Barueri: Manole, 2012.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda de tempo. **Revista Seleções Jurídicas**. Rio de Janeiro: COAD, maio.2013.

GIANCOLI, Brunno Pandori. ARAUJO Jr, Marco Antonio. BARROSO, Darlan. **Difusos e Coletivos –Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

GOMES, Marcelo Kokke. **Responsabilidade civil dano e defesa do consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.

GONÇALVES, Renato Afonso. **Como se preparar para o Exame de Ordem: direito do consumidor**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2014.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do anteprojeto**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

IBGE. **Censo Demográfico 2010**. Disponível em:  
<<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>>. Acesso em 12.ago.2015.

IPEA. **ANADEP e Ipea lançam Mapa da Defensoria Pública no Brasil**. Disponível em:  
<<http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria>>. Acesso em 27.ago.2015.

ITURRASPE, Jorge M. Violación de la confiabilidad em el negocio de la información comercial. In: WEIGARTEN, Célia; GHERSI, Carlos Alberto (diretores). **Daños – Globalización, Estado, Economía**. Buenos Aires, Rubinzal-Culzoni, 2000.



LAKATOS, Eva M.; MARCONI, Marina A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

\_\_\_\_\_. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LIMA, Alex Oliveira Rodrigues de. **Arbitragem: um novo campo de trabalho**. 2. ed. São Paulo: Iglu, 2000.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. O Município enquanto co-legitimado para a tutela dos interesses difusos. In: **Revista Processo**, São Paulo, v. 12, nº 48, 1987.

MARINONI, Luiz Guilherme. A tutela específica do Consumidor. In: CAPAVERDE, Aldaci do Carmo; CONRADO, Marcelo M. (org.). **Coleção Comissões – Repensando o Direito do Consumidor II**. v. 8. Curitiba: Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2007.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. **Curso de Processo Civil: Processo Cautelar**. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Processo de Execução**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel; SARLET, Ingo Wolfgang. **Curso de direito constitucional**. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MARINONI, Luiz Guilherme, ARENHART, Sérgio Cruz. **Processo de Conhecimento**. v.2. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

\_\_\_\_\_. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

\_\_\_\_\_. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

\_\_\_\_\_. O “diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: \_\_\_\_\_. **Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

\_\_\_\_\_. Direitos básicos do consumidor na sociedade pós-moderna de serviços; o aparecimento de um sujeito novo e a realização de seus direitos. **Revista do Direito do Consumidor**. v. 35. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

\_\_\_\_\_. Sobre a necessidade de “ações afirmativas” em contratos de planos de saúde e de planos funerários frente ao consumidor idoso. In: SARLET, Ingo Wolfgang (org.). **Constituição, direitos fundamentais e direito privado**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

\_\_\_\_\_. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**. n. 55, set. 2005.

MARTINEZ, Sérgio Rodrigo. Estrutura orgânica do controle da publicidade de consumo no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**. n. 42. São Paulo: Revista dos Tribunais, out-dez. 2003.

MARTINS, Sandro Gilbert. DOTTI, Rogéria Fagundes. **Código de Processo Civil Anotado**. Curitiba: OABPR, 2013. Disponível em: <[http://www.oabpr.org.br/downloads/CPC\\_06\\_02.pdf](http://www.oabpr.org.br/downloads/CPC_06_02.pdf)>. Acesso em: 15.jul.2015.

MELLO, Sônia Maria Vieira de. **O direito do consumidor na era da globalização: a descoberta da cidadania**. Rio de Janeiro: Renovar, 1998.

MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Hermenêutica constitucional e direitos fundamentais**. Brasília: Brasília Jurídica, 2000.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade**. 2. ed. Porto Alegre: Síntese, 2001.

NERY JR., Nelson; NERY, Rosa Maria Andrade. **Leis civis comentadas**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

OAB. **Quadro de advogados**. Disponível em: <<http://www.oab.org.br/institucionalconselhofederal/quadroadvogados>>. Acesso em 12.08.2015.

OLIVEIRA, James Eduardo. **Código de Defesa do Consumidor**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas. 2007

PILETTI, Claudino. **Didática Geral**. 23. ed. São Paulo: Ática, 2004.

POSER, Denise von. **Marketing de relacionamento: maior lucratividade para empresas vencedoras**. Barueri. SP: Manole, 2005.

PROCON. Disponível em: <[http://www.procon.patrocínio.mg.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=46&Itemid=53](http://www.procon.patrocínio.mg.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=46&Itemid=53)>. Acesso em 14.ago.2015.

\_\_\_\_\_. **Folder.** Disponível em:

<[http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Folder\\_Procon\\_revisado\\_site.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/Folder_Procon_revisado_site.pdf)>. Acesso em: 14.ago.2015.

\_\_\_\_\_. **Procedimento administrativo.** Disponível em:

<[http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/procedimento\\_administrativo\\_revisado\\_site.pdf](http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/procedimento_administrativo_revisado_site.pdf)>. Acesso em: 19.ago.2015.

\_\_\_\_\_. Disponível em:

<<http://www.procon.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=15>>. Acesso em: 16.ago.2015.

PROCON-PR. Disponível em: <<http://www.portaldoconsumidor.gov.br/procon.asp?acao=buscar>>. Acesso em 14.ago.2015.

PROCON-RS. Disponível em

<[http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=sindec\\_viz](http://www.procon.rs.gov.br/portal/index.php?menu=sindec_viz)>. Acesso em: 16.ago.2015.

RODRIGUEZ, José Rodrigo. Cândido Rangel Dinamarco e a Instrumentalidade do Processo (uma entrevista). **Cadernos Direito GV**. v. 7. n. 4. entrevista 36. São Paulo (SP): Publicações Direito Getúlio Vargas, 2010.

SAAD, Eduardo Gabriel. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**: Lei n. 8.078, de 11.9.90. 3 ed. São Paulo: LTR, 1998.

SAMARA, Beatriz Santos; MORSCH, Marco Aurélio. **Comportamento do consumidor**: conceitos e casos. São Paulo: Pretince Hall, 2005.

SARLET, Ingo Wolfgang. A eficácia dos direitos fundamentais. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1998.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. 2. ed. - São Paulo: Atlas, 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor**: direito material e processual. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: Método, 2012.

TAVARES, Maria das Graças Medeiros. **Extensão Universitária**: novo paradigma de universidade. Maceió: EDUFAL, 1997.

TORRES, Jasson Ayres. O Acesso à Justiça e Solução Alternativas. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

UFPR – Universidade Federal do Paraná. **Proposta de projeto de extensão universitária “O Direito do Consumidor na Prática: para além da sala de aula”**. Disponível em: <<http://www.direito.ufpr.br/portal/wp-content/uploads/2015/03/Marcelo.pdf>>. Acesso em: 17.ago.2015.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil. **Responsabilidade Civil**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2008. 4 v.

VEZZONI, Marina. **Direito processual civil**. Barueri, São Paulo: Manole, 2011.

VIOLA, Rafael. O papel da responsabilidade civil na tutela coletiva. **Diálogos Sobre Direito Civil**. v.2. 1.ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.

WATANABE, Kazuo. A Mentalidade e os Meios Alternativos de Solução de conflitos no Brasil. **Mediação e Gerenciamento do Processo**. São Paulo: Atlas, 2008.